

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

TASSYA GONÇALVES SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM
EMPRESAS JUNIORES DE JOÃO PESSOA COM BASE NO
INVENTÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QVT**

João Pessoa
Março de 2013

TASSYA GONÇALVES SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM
EMPRESAS JUNIORES DE JOÃO PESSOA COM BASE NO
INVENTÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QVT**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Serviço de Estágio
Supervisionado em Administração, do Centro
de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade
Federal da Paraíba, em cumprimento as
exigências para a obtenção do grau de bacharel
em Administração.

Orientador (a): Prof^a. Dr^a. Robéria Cesar Souto Maior

João Pessoa
Março de 2013

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S586q Silva, Tassya Gonçalves.

Qualidade de vida no trabalho: estudo de caso em empresas juniores de João Pessoa com base no inventário de avaliação de QVT./ Tassya Gonçalves Silva. – João Pessoa: UFPB, 2013.

94f.:il.

Orientador: Prof^a. Dr^a. Robéria Cesar Souto Maior.
Monografia (Graduação em Administração) – UFPB/CCSA.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Abordagem contra-hegemônica.
3. Empresas juniores. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU: 658.3(813.3)(043.2)

A Prof^ª. Orientadora Dr^a Robéria Cesar Souto Maior

Solicitamos examinar e emitir parecer no Trabalho de Conclusão de Curso da aluna Tassya Gonçalves Silva

João Pessoa, 26 de Março de 2013.

Prof^ª. Helen S. Gonçalves

Coordenador (a) do SESA/CCSA/UFPB


Parecer do (a) Professor (a) Orientador (a):

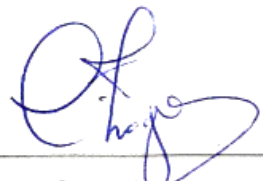
TASSYA GONÇALVES SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM EMPRESAS
JUNIORES DE JOÃO PESSOA COM BASE NO INVENTÁRIO DE AVALIAÇÃO DE
QVT**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado em: 09 de Abril de 2013.

Banca Examinadora


Profª. Drª. Robéria Cesar Souto Maior


Profª. Célia Zago

DEDICATÓRIA

De todo coração, dedico este trabalho aos meus pais, Tacísio e Valderina, que acreditaram em mim mesmo quando fui capaz de duvidar de minha capacidade, me incentivaram, apoiaram e me deram forças para caminhar na direção das conquistas e realizações de sonhos.

AGRADECIMENTOS

A Deus que me guia pelos caminhos mais seguros, minha fonte de força e sabedoria que me abençoou com a concretização deste trabalho.

A minha família, meus pais que sempre me incentivaram e me apoiaram e as minhas irmãs que por diversas vezes me ampararam ajudando-me a vencer os obstáculos.

Aos professores, de modo especial: Luciana Ferreira da Costa, Klauber Brito, Ceres Grehs Beck, André Machado, Roberto Guimarães Júnior, João Neto, Renata Baldanza, Rita de Cássia, Kátia Ayres, Nadja Valéria, Célia Zago, Marcelo Bispo, Robéria Souto Maior, entre outros verdadeiros mestres que me proporcionaram a incorporação de preciosos conhecimentos sobretudo acerca da Administração.

A minha orientadora Prof^ª. e Dr^a Robéria Cesar Souto Maior que com sua experiência acadêmica, olhar crítico e paciência cooperou para a realização deste trabalho aconselhando-me durante todo o processo de desenvolvimento do mesmo.

A EJA Consultoria, Programa Paraibano da Qualidade e CAGEPA, empresas em que tive a oportunidade de trabalhar e fazer o elo entre a teoria e a prática administrativa contribuindo para a construção do meu perfil profissional.

Aos empresários juniores de João Pessoa que contribuíram para a viabilidade e realização deste trabalho e ao Movimento de Empresas Juniores (MEJ) por me inspirar a ser uma profissional cada dia melhor.

Aos colegas de graduação pelos incentivos, auxílio e amizade. De modo especial agradeço a minha não só colega de graduação mais também amiga, Érica de Vasconcelos, companheira inestimável durante os últimos quatro anos.

A todos os demais que mesmo não diretamente citados de algum modo caminharam comigo e contribuíram para a realização deste trabalho, meus sinceros agradecimentos!

“Você pode sonhar, projetar, criar e construir o lugar mais maravilhoso do mundo. Mas precisará de pessoas para tornar o sonho realidade”.

Walt Disney

SILVA, Tassya Gonçalves. **Qualidade de Vida no Trabalho: estudo de caso em empresas juniores de João Pessoa com base no Inventário de Avaliação de QVT**. 94 f. Monografia (Curso de Graduação em Administração), Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013.

RESUMO

O presente trabalho, cujo tema encontra-se inserido na área de Recursos Humanos, tem como enfoque a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), de modo específico no âmbito das Empresas Juniores (EJ's). Este trabalho objetivou analisar a qualidade de vida no trabalho dos empresários juniores de João Pessoa, utilizando o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT), instrumento de pesquisa que compõe o diagnóstico de QVT de nível macroprocessual ou macroergonômica, pertencente à abordagem contra-hegemônica ou de natureza preventiva de QVT a qual este trabalho também se propôs a apresentar. Presente no embasamento teórico, tal abordagem possui enfoque preventivo e expõe que o indivíduo não deve ser a variável de ajuste no que diz respeito a um ambiente de trabalho adequado. No que se refere à natureza da pesquisa esta se caracteriza como descritiva constituída pelos métodos de pesquisa bibliográficos e estudo de caso. A coleta dos dados se deu através do instrumento de pesquisa anteriormente mencionado, que permitiu analisar quantitativamente e qualitativamente os dados coletados. Os resultados da pesquisa apontaram para a predominância de representações de bem-estar no trabalho. No entanto, representações de mal-estar também foram assinaladas, permitindo a autora do presente trabalho, expor sugestões às empresas, numa tentativa de pretender contribuir para a consolidação da QVT nas empresas juniores.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Abordagem Contra-hegemônica; Empresas Juniores.

LISTA DE SIGLAS

BJ – Brasil Júnior

CAJE - Consultoria e Assessoria Junior de Economia

EJ – Empresa Júnior

EJA – Empresa Júnior de Administração

EJR - Empresa Júnior de Ciências Contábeis

EJ's – Empresas Juniores

Ergopublic – Grupo de Estudos em Ergonomia Aplicada ao Setor Público

IA_QVT – Instrumento de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho

IFPB - Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia da Paraíba

MEJ – Movimento de Empresa Junior

PQVT – Programa de Qualidade de Vida no Trabalho

QT – Qualidade Total

QV – Qualidade de Vida

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

UNB – Universidade de Brasília

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Três eras ou estágios do movimento da administração da qualidade.....	28
Figura 2: Modelo Descritivo de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).....	43
Figura 3: Organograma da CAJE.....	51
Figura 4: Organograma da EJA Consultoria.....	53
Figura 5: Organograma da EJR Contábeis.....	54
Figura 6: Estrutura Organizacional da UNISIGMA.....	56
Figura 7: Parâmetros de análise macroergonômico da QVT.....	60

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Definições da ideia da qualidade.....	27
Quadro 2: Modelo de Davis e Werther.....	39
Quadro 3: Modelo de Westley.....	39
Quadro 4: Modelo de Walton.....	40
Quadro 5: Elementos do Constructo Bem-estar no trabalho.....	43
Quadro 6: Elementos do Constructo Mal-estar no trabalho.....	44
Quadro 7: Perfil da Amostra.....	63
Quadro 8: Principais respostas relacionadas às causas de Bem-estar no trabalho.....	73
Quadro 9: Principais respostas relacionadas às causas de Mal-estar no trabalho.....	75
Quadro 10: Conjunto de respostas a respeito do que é QVT.....	77

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Resultados do fator Condições de Trabalho.....	64
Gráfico 2: Resultados do fator Organização do Trabalho.....	65
Gráfico 3: Resultados do fator Relações Socioprofissionais de Trabalho.....	67
Gráfico 4: Resultados do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.....	69
Gráfico 5: Resultados do fator Elo Trabalho-Vida Social.....	70

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Avaliação do fator Condições de Trabalho.....	64
Tabela 2: Avaliação do fator Organização do Trabalho.....	66
Tabela 3: Avaliação do fator Relações Socioprofissionais de Trabalho.....	67
Tabela 4: Avaliação do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.....	69
Tabela 5: Avaliação do fator Elo Trabalho-Vida Social.....	71
Tabela 6: Avaliação Global da QVT nas EJ's.....	72

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	16
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA....	17
1.2 OBJETIVOS.....	19
1.2.1 Objetivo Geral.....	19
1.2.2 Objetivos Específicos.....	19
1.3 JUSTIFICATIVA.....	20
2.FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	22
2.1 O TRABALHO E O SER HUMANO.....	22
2.2 QUALIDADE DE VIDA (QV).....	24
2.3 QUALIDADE TOTAL (QT).....	26
2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).....	29
2.4.1 Breve Histórico da QVT.....	33
2.4.2 Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT).....	36
2.4.3 Modelos e indicadores de QVT na visão de alguns autores.....	37
2.4.4 Abordagem Contra-Hegemônica de QVT.....	41
2.5 EMPRESA JÚNIOR: BREVE DESCRIÇÃO CONCEITUAL E HISTÓRICA.....	44
3.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	47
3.1 NATUREZA DA PESQUISA.....	47
3.1.1 Pesquisa Descritiva.....	47
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA.....	48
3.3 MÉTODOS DE PESQUISA.....	48
3.3.1 Pesquisa Bibliográfica.....	49
3.3.2 Estudo de caso.....	49
3.4 CAMPO DE PESQUISA.....	50
3.4.1 CAJE.....	50
3.4.2 EJA Consultoria.....	51
3.4.3 EJR Contábeis.....	53
3.4.4 UNISIGMA.....	54
3.5 MÉTODOS DE COLETA DE DADOS.....	56
3.5.1 Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT).....	57

3.6 MÉTODOS DE TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS.....	61
4.ANÁLISE DOS DADOS.....	62
4.1 ANÁLISE QUANTITATIVA DOS RESULTADOS.....	62
4.2 ANÁLISE QUALITATIVA DOS RESULTADOS.....	72
5.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	79
5.1 LIMITAÇÕES.....	81
5.2 RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS.....	82
REFERÊNCIAS.....	83
APÊNDICE A.....	88

1. INTRODUÇÃO

É no enfoque da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) que o presente trabalho encontra-se alicerçado. Este acende como um fator considerado cada dia mais crucial ao bem-estar dos trabalhadores contribuindo para manutenção e competitividade das empresas. A globalização dos mercados tem despertado nas empresas, mais especificamente nos gestores a importância da inserção de melhorias organizacionais que gere os efeitos anteriormente mencionados.

Imersas em um mercado acirrado, composto por clientes cada vez mais exigentes à adoção de práticas que gerem efeitos benéficos tem se tornado fator essencial para o sucesso do negócio, práticas que promovam o bem-estar dos trabalhadores. Reforça-se, hoje, a consciência de que é preciso olhar não só para o ambiente externo a organização, mas para o seu ambiente interno contemplando aqueles que empregam esforços todos os dias para que a empresa alcance os objetivos, ou seja, os funcionários.

Verifica-se que “somente atendendo às necessidades das pessoas e as desenvolvendo, maximizando as suas potencialidades, é que a empresa também se desenvolverá, atingindo suas metas” (FERNANDES 1996, p. 37). E no campo empresarial percebe-se que a nítida necessidade dos funcionários, de serem valorizados e bem tratados no ambiente de trabalho, ainda não é tão vislumbrada por algumas empresas. É notório que um ambiente de trabalho propício, onde predomina o bem-estar na vida dos empregados, tem no contexto, um enfoque da Qualidade de Vida no Trabalho, que se bem explorado garantirá retornos significativamente positivos à organização (FERREIRA, 2012).

Um ambiente organizacional benéfico aos funcionários, com práticas de Recursos Humanos eficientes, pode se caracterizar numa necessidade a ser priorizada. Voltar o olhar para dentro da organização e analisar a dinâmica existente no ambiente de trabalho, buscando avaliar a qualidade e a necessidade de práticas de valorização, respeito, benefícios e bem-estar voltado aos empregados vai ao encontro do que se espera de uma organização séria que almeja a competitividade e a retenção dos talentos organizacionais.

Os efeitos cada vez mais evidentes decorrentes da força que o trabalho impõe sobre o trabalhador, gerando impactos positivos e/ou negativos sobre este, tem despertado o interesse de alguns curiosos, pesquisadores e acadêmicos para o desenvolvimento de estudos que objetivam investigar de forma mais profunda e científica as fontes geradoras de bem-estar e mal-estar no trabalho. Experiências que traduzem o empenho de se buscar entender não só os

efeitos do trabalho sobre a vida do trabalhador, mas vislumbrar desfechos que visam minimizar ou sanar os efeitos, sobretudo maléficos do ambiente de trabalho sobre o trabalhador.

Durante o desenvolvimento do presente trabalho não foram encontradas restrições na literatura, que restrinja à adoção de práticas de QVT apenas as empresas de grande porte como se pensa o que levar a crer que podem abranger as empresas de médio e pequeno porte também. Trata-se somente de questão de adaptação a realidade presenciada, visto que onde existir um ambiente de trabalho composto por trabalhadores haverá fatores que interferirá no bem-estar e na QVT dos mesmos, e melhorias sucessivamente serão viáveis.

Deste modo, o presente trabalho abordou a temática Qualidade de Vida no Trabalho contemplando um estudo de caso nas Empresas Juniores (EJ's) localizadas na cidade de João Pessoa. A presente pesquisa possui natureza descritiva e objetivou analisar a QVT dos membros das EJ's.

O trabalho encontra-se estruturado com os seguintes pontos: o primeiro capítulo apresenta aspectos introdutórios, abordando a delimitação do tema, formulação do problema, objetivos geral e específicos da pesquisa e justificativa; o segundo capítulo contém a fundamentação teórica que embasou a pesquisa, nesta etapa foram expostos conhecimentos de diversos autores relacionados as áreas abordadas no presente trabalho, necessárias a compreensão da temática; o terceiro tópico expõe a metodologia da pesquisa adotada apresentando o tipo de pesquisa, a população e amostra, procedimentos de coleta e tratamento dos dados; o quarto capítulo traz os resultados obtidos na pesquisa contendo a análise e interpretação destes; e no quinto capítulo são apresentadas as considerações finais do trabalho acerca das informações colhidas, sugestões as empresas pesquisadas, limitações e recomendações para pesquisas futuras.

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

O trabalho é para o homem fonte de satisfação e realização dos seus desejos e necessidades, para alguns a única fonte de sobrevivência. Ele auxilia no desenvolvimento pessoal, no processo de socialização do homem e na busca incessante da qualidade de vida (MARRAS, 2008).

Composta por pessoas que a auxiliam no alcance dos seus objetivos, as empresas depende do apoio dos colaboradores para que seu desempenho seja satisfatório. Ao mesmo tempo em que a organização precisa ser competitiva, atender às demandas do mercado e realizar seu trabalho com qualidade, acaba sobrecarregando os funcionários, gerando cobranças, pressão, estresse e mal-estar contribuindo assim na ausência de elementos que adicionem Qualidade de Vida ao Trabalho (QVT) do empregado (FERREIRA, 2012; RODRIGUES, 2011).

Condições de trabalho confiável, segura e adequada são fundamentais para que os funcionários permaneçam comprometidos com a organização e dispostos a desempenharem seu trabalho com perfeição, cumprindo sua função na empresa. Investir na QVT é respeitar e valorizar os esforços dos colaboradores, operando não só em benefício do mesmo, mas da própria organização. E investir corretamente na QVT implica em ouvir e analisar a opinião dos funcionários em relação aos elementos que influenciam no ambiente de trabalho e interferem na QVT. É a partir da avaliação desses elementos que se torna viável a elaboração de estratégias que proporcionem melhorias nas condições de trabalho (FERREIRA, 2012; FERNANDES, 1996; RODRIGUES, 2011).

Independente do porte e do tipo de empresa, todos os colaboradores têm direito e carecem de um ambiente de trabalho favorável a realização das suas atividades na empresa. E os benefícios que a QVT proporciona no ambiente de trabalho são capazes de unir bem-estar e eficiência organizacional (FERREIRA, 2012). Nas empresas juniores (EJ's) consideradas empresas de pequeno e médio porte a realidade não é diferente, os empresários juniores também desenvolvem as atividades em um ambiente de trabalho e, assim como as demais empresas necessitam de ambiente propício e almejam a competitividade e a produtividade sem perder a qualidade dos serviços.

As EJ's são formadas por alunos de graduação de diversos cursos. Os empresários juniores trabalham voluntariamente desenvolvendo projetos interno e externos e realizando serviços, como consultorias que pretendem auxiliar os clientes na solução dos mais variados problemas organizacionais (BRASIL JÚNIOR, 2012). É responsabilidade das EJ's também contribuir para o desenvolvimento dos seus membros e nesta tarefa a promoção de um ambiente propício, agradável com práticas que visam ao bem-estar dos membros merece a atenção dos seus gestores. Apesar das peculiaridades deste tipo de empresa, cobranças, estresse e pressão pelo alcance dos resultados e a busca pela qualidade fazem parte da rotina dessas empresas também.

Sendo assim, o presente trabalho procurou analisar a Qualidade de Vida no Trabalho dos membros das empresas Juniores de João Pessoa com base no Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT).

A partir do contexto apresentado, levantou-se o seguinte questionamento: Como os Empresários Juniores de João Pessoa avaliam a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a qualidade de vida no trabalho dos empresários juniores de João Pessoa, utilizando o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT).

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Aplicar o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) com ênfase nos aspectos de condições de trabalho; organização do trabalho; relação sócio-profissional de trabalho; reconhecimento e crescimento profissional e o elo trabalho-vida social;
- b) Descrever sobre os fatores representativos de bem-estar e mal-estar no trabalho, relacionados aos itens do IA_QVT apontados pelos empresários juniores;
- c) Apresentar sugestões que contribuam para a QVT dos membros das empresas pesquisadas com base no resultado da pesquisa.

1.3 JUSTIFICATIVA

A discussão sobre o tema torna-se pertinente à medida que a busca por produtos e serviços de qualidade acabam gerando pressão e afetando de várias maneiras aqueles que são diretamente responsáveis por suprir as necessidades dos clientes e manter a eficiência da empresa, no caso específico do presente trabalho, os empresários juniores.

A escolha do tema surgiu da necessidade de contribuir para a disseminação do mesmo, assim como conscientizar, principalmente os responsáveis pelas mudanças nas empresas, que o bom desempenho da organização se deve em grande parte aos esforços dos seus colaboradores, que por sua vez precisam ter qualidade de vida no ambiente de trabalho, qualidade esta apresentada como mais uma das responsabilidades das empresas.

Quanto à escolha de se abordar o tema no âmbito das empresas juniores se deve ao fato da autora ser uma ex-empresária júnior e como conhecedora da realidade das EJ's, percebe que embora o trabalho dos empresários juniores seja voluntário, estes estão imersos em rotinas de trabalho semelhantes ao das empresas convencionais e não imunes a presença de fatores que interferem no seu bem-estar e QVT.

Reforçando a relevância deste trabalho, tem-se a expectativa de que os conhecimentos expostos poderão ser de interesse de outras empresas pertencentes à mesma esfera, assim como empresas de porte semelhante. Como as EJ's são formadas por alunos da graduação é relevante conscientizá-los desde cedo do seu papel como promotor de um ambiente de trabalho justo e agradável, e de apoio aos gestores na tarefa de incentivar e difundir esse tipo de ação.

É importante difundir para as pequenas e médias empresas, que assim como as de grande porte, elas também são responsáveis pela promoção de um ambiente de trabalho adequado e agradável. Entende-se que hoje “é preciso que os trabalhadores tenham suas necessidades satisfeitas pelas organizações, pois só assim elas estarão provendo de clima e cultura propícios para que eles tenham consciência do seu papel na sociedade e de exercerem a sua cidadania” (OLIVEIRA 2004, p. 163).

A existência de bibliografias sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho e o fácil acesso às organizações que se pesquisou, tornou o trabalho viável. Este por sua vez, pretendeu também fornecer àquelas empresas, subsídios que as auxiliem posteriormente no desenvolvimento de ações focadas no bem-estar e na QVT dos funcionários no seu ambiente de trabalho.

A identificação da autora com o tema e a oportunidade em colaborar para a construção de um ambiente de trabalho mais humanizado nas empresas pesquisadas, assim como nas de portes semelhante, colaboraram para a realização deste trabalho. Observou-se a necessidade em expor o tema, enfatizando a importância da elaboração e inserção de práticas preventivas de QVT nas organizações.

Academicamente, a pesquisa buscou contribuir com o tema Qualidade de Vida no Trabalho e para a assimilação e disseminação do instrumento de pesquisa o Inventário de Avaliação de QVT (IA_QVT) entre a comunidade acadêmica, despertando o interesse em realização de estudos futuros que, assim como o presente trabalho pretenda auxiliar na construção de conhecimento acerca da temática.

Ao se expor uma nova abordagem, desenvolvida por um grupo de pesquisadores de uma universidade brasileira, acerca da QVT, e realizar o estudo de caso em um ambiente de trabalho ainda pouco explorado e habitado por alunos da graduação, almejou-se difundir e gerar novos conhecimentos acerca da temática entre a academia despertando o interesse de que esta por sua vez transmita o conhecimento gerado e sirva de base para estudos posteriores acerca da temática.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nos últimos anos a relação entre o binômio indivíduo x trabalho tornou-se objeto de preocupações (RODRIGUES, 2011). Ao se observar várias pesquisas, livros, dissertações entre outros trabalhos publicados, nota-se que o referido binômio continua sendo objeto de estudo de muitos pesquisadores que se dedicam a entender vários aspectos relacionados ao trabalho.

No século passado alguns estudiosos se destacaram por suas teorias e contribuições acerca da dinâmica existente no ambiente de trabalho e dos elementos que afetavam de forma positiva ou negativa a vida daqueles que vivenciavam por mais tempo o ambiente organizacional: os colaboradores. Dentre eles destacam-se: Henry Ford, Winslow Taylor, Elton Mayo, Mary Parker Follet e Eric Trist (RODRIGUES, 2011; MAXIMIANO, 2008; MOTTA e VASCONCELOS, 2009).

No decorrer das últimas décadas conforme serão expostos posteriormente, alguns autores também se propuseram a estudar o binômio indivíduo *versus* trabalho, mas de forma mais profunda e específica destacando-se por suas abordagens sobre QVT constituídas por modelos e indicadores, entre eles: Nadler e Lawler; Hackman e Oldhan; Davis e Werther, Westley; Walton (RODRIGUES, 2011; FERNANDES, 1996).

No Brasil alguns pesquisadores também tem se dedicado a contribuir para a disseminação e a criação de novas abordagens relacionadas à qualidade de vida no trabalho. Neste trabalho é apresentada uma nova abordagem desenvolvida por um grupo de pesquisadores sob a coordenação do professor Mário César Ferreira da UNB (Universidade de Brasília) que com um grupo de pesquisa vem desenvolvendo há mais de 15 anos estudos sobre aspectos diretamente relacionados à temática QVT.

2.1 O TRABALHO E O SER HUMANO

É notório que o trabalho é para o ser humano o meio de satisfazer desejos e necessidades próprias das pessoas ou até mesma a única fonte de sobrevivência, de suprir as necessidades mais básicas. Verifica-se assim, a importância do trabalho na vida do ser humano e a razão pela qual eles despendem esforços em cumprir com as tarefas e também o

motivo das reivindicações dos mesmos por condições dignas e justas de trabalho. Trabalho, que de acordo com Marras

É o somatório de tempo, energia e dedicação pessoal que um homem presta a outro, com vistas a receber, em troca, uma recompensa financeira ou material, ao um mix de ambos, que lhe permita atender às suas necessidades pessoais e sociais. O homem deveria encontrar a fonte de satisfação da maioria de suas necessidades e a possibilidade de ascender econômica e socialmente por meio do trabalho. (2008, p.57)

Ao recordar da época em que as pessoas eram obrigadas a caçar, cultivar, submeter-se à escravidão e a longas jornadas de trabalho para conseguir ter o mínimo de condições para suprir algumas de suas necessidades, nota-se uma grande evolução em relação às condições de trabalho e a valorização do ser humano neste ambiente. Portanto, ao longo das décadas as condições de trabalho mudaram significativamente, reduziram-se as jornadas de trabalho, o ambiente de trabalho se tornou mais humanizado devido ao ajustamento entre empregados, tarefas, tecnologia e o meio ambiente (LIMONGI-FRANÇA, 2010; DAVIS e NEWSTROM 1996).

No entanto, ainda percebe-se que “[...] as organizações preferem o perfil do trabalhador polivalente e multifuncional da era toyotista” (FERREIRA 2012, p. 43). Tal afirmação expõe uma realidade cada vez mais presente em nossas organizações, os trabalhadores de hoje, sofrem com a pressão e a sobrecarga de serem profissionais aptos a executar vários trabalhos. Apesar das melhorias que foram sendo inseridas no decorrer do tempo, o trabalho não deixou de interferir na vida das pessoas, ele ainda é capaz de afetar tanto positiva como negativamente na vida, interferindo principalmente no bem-estar e na satisfação dos mesmos.

Ainda de acordo com Ferreira (2012, p.45) “o elenco de mudanças que ocorre na economia e na produção de bens e serviços, em especial as inovações tecnológicas e organizacionais, invade os contextos corporativos e preconiza trabalhadores com o perfil de super-homem e ou super-mulher”. Cientes que as empresas têm almejado profissionais com o perfil anteriormente citado, e também diante da concorrência de ser inserir e da dificuldade de manter-se empregado em um mercado de trabalho feroz, os trabalhadores sentem-se obrigados a estarem inclusos em um processo de qualificação e capacitação contínuo.

É importante lembrar que pessoas são seres dotados de valores, crenças, sentimentos e aspirações, e suas ações são guiadas por estes. Mais que um retorno financeiro o ser humano busca através do seu trabalho um conjunto de benefícios, entre eles: crescimento pessoal, bem-estar, satisfação, motivação, autoestima e autorrealização. Como afirma Bispo (2003,

p.14) “[...] não há nada que pese mais para a satisfação e realização dos indivíduos que a certeza de estarem sendo vistos, valorizados e estimulados a crescer”.

Ao se falar de trabalho torna-se relevante mencionar que o mercado de trabalho também é mesclado por um perfil de profissional conhecido, o estagiário. Antes de adentrar na vida profissional os alunos da graduação passam por uma fase preliminar à sua inserção no mercado de trabalho conhecida como estágio, fase que se assemelha com a experiência dos empresários juniores, perfil de profissional mais a frente apresentado. O estágio é uma fase de amadurecimento comportamental e de aprendizagem imprescindível é o passo inicial para uma vida profissional. De acordo o Art. 1ª da lei do Estágio

Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam freqüentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos. (BRASIL, 2008)

O elo entre a teoria e a prática proporcionado pelo estágio prepara o graduando para os desafios que uma carreira impõe. Ele proporciona o conhecimento da realidade profissional, constituindo-se uma ferramenta importante de contato com a prática das organizações, agregando valor ao estagiário a partir do aproveitamento de experiências (ALMEIDA; LAGEMANN; SOUSA, 2006). Assim como os profissionais que já atuam no mercado de trabalho há muito tempo, os estagiários também buscam a satisfação, atender suas necessidades e desejos e o bem estar no ambiente da empresa onde estagiam.

Considerando o binômio indivíduo x trabalho, mostra-se, portanto fundamental a boa relação entre o funcionário e a organização para qual ele trabalha ou estagia, visto que um depende do outro para alcançar os objetivos de ambos. Nesta tarefa, investir na qualidade de vida no trabalho é inspirar as pessoas fazendo com que elas desejem contribuir da melhor forma possível com a empresa (MOLLER, 1995).

2.2 QUALIDADE DE VIDA (QV)

O aumento da expectativa de vida da população hoje é um reflexo da preocupação que as pessoas têm com a qualidade de vida (QV). O ser humano tem investido mais em si, tem

buscado melhorias que venham a lhe proporcionar um nível almejado de conforto, bem-estar e satisfação. E a maneira como o ser humano se relaciona com ambiente à sua volta pode interferir diretamente na sua qualidade de vida.

Como expõe Boog (2001, p. 238) “Do ponto de vista das pessoas, pode-se afirmar que a qualidade de vida é a percepção de bem-estar, a partir das necessidades individuais, ambiente social e econômico e expectativa de vida”. Ou seja, qualidade de vida para um indivíduo depende muito da percepção que ele tenha, provavelmente baseado naquilo que ele considera importante na sua vida.

A qualidade de vida sempre será um assunto atual e relevante, porém complexo, pois abrange desde as necessidades humanas até a cultura e lazer (BATISTA, 2010). Os cuidados com a saúde física e psíquica, a busca pela autorrealização, e o atendimento das necessidades mais pessoais, muitas delas ligadas à sua família, são apenas algumas das principais questões vinculadas a QV, que tem se tornado prioridade de muitas pessoas chegando a interferir nas suas escolhas.

Compreende-se que a “expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico” (FERREIRA 2012, p.81 *apud* Walton 1973). Sendo assim, a busca por uma melhor qualidade de vida sempre acompanhará o ser humano, estando presente nas suas escolhas, independente da sua classe social, da cultura, e do atual nível de QV, pois se trata de uma busca contínua a fim de manter o equilíbrio entre vida familiar, profissional, social e ambiental.

Esta busca pela QV abrange o trabalho, pois é no ambiente de trabalho que as pessoas passam boa parte do dia se dedicando ao cumprimento das tarefas. A não qualidade de vida neste ambiente impacta negativamente na vida do trabalhador fazendo com que este possa se sentir exausto, insatisfeito e não valorizado pela organização em que trabalha, ao até mesmo tendo seus direitos desrespeitados (FERREIRA, 2012; RODRIGUES, 2011; FERNANDES, 1996).

Verifica-se, portanto que a qualidade de vida (QV) está diretamente atrelada à qualidade de vida no trabalho, que por sua vez deriva da Qualidade Total (LIMONGI-FRANÇA E ARELLANO, 2002). Desta forma a partir do momento em que as organizações passarem a valorizar o funcionário criando um ambiente de trabalho mais humanizado, os efeitos gerados poderão ser benéficos para ambas às partes, uma vez que o funcionário poderá ganhar mais QV e a organização mais eficiência nos resultados alcançados.

2.3 QUALIDADE TOTAL (QT)

Tanto nos países desenvolvidos e em desenvolvimento é possível observar a constante procura por melhores alternativas de gestão de negócios. O esforço organizacional com ênfase na Qualidade e Produtividade teve início primeiramente a partir de 1984 com os TCQ (*Total Quality Control*), primeiramente no Japão e depois nos EUA (MONTEIRO, 1991). Neste tópico pretendeu-se discorrer sobre os principais aspectos relacionados à qualidade total, destacando os pontos relevantes a compreensão da temática do presente trabalho, QVT.

Nota-se que a sustentação das organizações nos mercados internos e externos, cada dia mais competitivo encontra-se relacionada à promoção e garantia de produtos e serviços com qualidade, na medida em que esta faz parte das exigências dos consumidores. No Brasil o movimento da Qualidade Total (QT) teve seu auge em 1986, com o lançamento pelo governo federal do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP) e Programa de Competitividade Industrial (PCI) (MONTEIRO, 1991).

Apesar desses programas não estarem mais em evidência nas empresas ou na mídia (MONTEIRO, 1991), a competitividade e a exigência dos clientes tem se tornado cada vez maior. Isto tem imposto às organizações que desejam sobreviver no mercado e obterem sucesso através de resultados eficientes, a necessidade de um modelo de gestão que esteja voltado à fabricação de produtos e prestação de serviços com qualidade. Este modelo objetiva não só assegurar a competitividade e eficiência da empresa no mercado, mas também possui um papel importante na vida das pessoas, principalmente no que diz respeito à qualidade de vida.

Uma empresa que é vista pelos seus clientes internos e externos como uma empresa que tem compromisso com a qualidade, conquista o respeito, a confiança, a credibilidade e até mesmo a fidelidade desses. Agir com qualidade é ir em direção à conquista de um tão almejado padrão de excelência. Excelência considerada o princípio da administração da qualidade direcionado a obtenção de padrões elevados de desempenho, é a busca por fazer sempre o melhor (MAXIMIANO, 2008).

A qualidade pode ser definida de várias formas, mas seu sinônimo sempre remeterá a ideia de fazer o melhor. Qualidade Total “[...] é um esforço corporativo (compromisso de todos e em todos os níveis) para adequar a estrutura e os processos à produção dos resultados previstos (satisfação dos clientes: Internos e externos) e à sua melhoria continuada” (MEZOMO 1995, p.172). Trata-se do empenho da organização em agir de maneira eficiente e

adequada em busca de bons resultados e de melhorias direcionadas a busca da excelência. No quadro a seguir encontram-se algumas definições da ideia de qualidade.

Quadro 1: Definições da ideia da qualidade.

Excelência	<ul style="list-style-type: none"> • O melhor que se pode fazer. O padrão mais elevado de desempenho em qualquer campo de atuação.
Valor	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade como luxo. Maior número de atributos. Utilização de materiais ou serviços raros, que custam mais caro. • Valor é relativo e depende da percepção do cliente, seu poder aquisitivo e sua disposição para gastar.
Especificações	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade planejada. Projeto do produto ou serviço. Definição de como o produto ou serviço deve ser.
Conformidade	<ul style="list-style-type: none"> • Grau de identidade entre o produto ou serviço e suas especificações.
Regularidade	<ul style="list-style-type: none"> • Uniformidade. Produtos ou serviços idênticos.
Adequação ao uso	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade de projeto e ausência de deficiências.

Fonte: Adaptado de Maximiano (2008, p.115)

A evolução do controle tradicional da qualidade para a administração da qualidade total encontra-se dividida em três períodos: a era da inspeção, do controle estatístico e da qualidade total (MAXIMIANO, 2008). Ainda de acordo com o autor, na era da inspeção tem-se a comparação dos produtos e serviços com os padrões de qualidades exigidos. Na era do controle estatístico buscou-se aprimorar os processos de inspeção através da inserção de um controle de qualidade estatístico. E na era da qualidade total toda a organização deve estar ativamente comprometida com a qualidade, buscando a satisfação dos clientes. A figura 1 expõe os tópicos relevantes referentes a cada período.

Figura 1: Três eras ou estágios do movimento da administração da qualidade

Era da inspeção	Era do controle estatístico	Era da qualidade total
<ul style="list-style-type: none"> • Observação direta do produto ou serviço pelo fornecedor ou consumidor. • Produtos e serviços inspecionados um a um aleatoriamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Observação direta do produto ou serviço pelo fornecedor, ao final do processo produtivo. • Produtos e serviços inspecionados com base em amostras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Produtos e serviços definidos com base nos interesses do consumidor. • Observação de produtos e serviços durante o processo produtivo. • Qualidade garantida do fornecedor ao cliente.

Fonte: Maximiano (2008, p.119)

Os norte-americanos Deming, Juran juntos com o japonês Ishikawa, impulsionaram a busca pela qualidade total através das suas contribuições, que em muito ajudaram o Japão no pós-segunda guerra. William E. Deming é bastante conhecido pelos 14 princípios que criou, princípios que deveriam ser seguidos pelas organizações a fim de melhorar os processos produtivos através de uma eficiente administração da qualidade. Ele ajudou também a difundir o ciclo PDCA (planejamento, execução, verificação e ação) criado pelo físico Shewhart, que visa à melhoria contínua (MAXIMIANO, 2008).

Assim como Deming, Joseph M. Juran também auxiliou o Japão no período pós-segunda guerra com o desenvolvimento de um sistema de qualidade. Para Juran a qualidade estava no desenvolvimento de produtos que satisfazem os clientes, sendo assim durante o processo produtivo era preciso ter atenção e cuidado de evitar produtos defeituosos que fossem causar a não satisfação dos clientes. Ele também acreditava que as pessoas presente na organização eram essenciais para a obtenção da qualidade, visto que eram as grandes responsáveis pelo processo produtivo (MAXIMIANO, 2008).

O japonês Kaoru Ishikawa importante também no processo de reestruturação do Japão enfatizava a importância do CCQ (círculos de controle da qualidade), grupos de funcionários que se reuniam nas empresas para discutirem sobre aspectos relacionados à qualidade. Ishikawa ajudou a difundir as setes ferramentas da qualidade, entre elas o Diagrama de causa e efeito ou Diagrama de Ishikawa criado por ele, esse diagrama busca auxiliar os gestores no processo de análise e resolução de problemas procurando gerenciar assim a qualidade nas organizações (MAXIMIANO, 2008).

Os gurus da qualidade, como eram conhecidos, ajudaram a disseminar e despertar o interesse das organizações em todo mundo acerca da adoção de uma gestão voltada à

qualidade total, que entre muitos benefícios ajudam na diminuição dos custos de operações, redução de defeitos e perdas e otimização dos recursos e processos. Os três *gurus* enfatizaram que essa busca pela qualidade total não deve parar, trata-se de um processo constituído por ações contínuas. Vale ressaltar que não foram apenas estas pessoas que contribuíram no desenvolvimento da qualidade total, muitas foram às contribuições no decorrer dos anos (MAXIMIANO, 2008).

Deming, Juran e Ishikawa enfatizavam também que o fator humano é essencial na obtenção e controle da qualidade total. De fato “o desempenho da empresa depende, cada dia mais, da qualidade, da motivação, da criatividade e do envolvimento de seus funcionários [...]” (MEZOMO 1995, p.49). Os funcionários são os responsáveis diretos pelos produtos e serviços oferecidos, portanto as ações de melhorias e obtenção da qualidade devem também contemplar estes. Como expõe Moller

Ao invés de se concentrar apenas na qualidade do produto, a nova consciência de qualidade abrange também a qualidade dos esforços do indivíduo [...] Não se trata mais de uma questão de produzir bens de qualidade e satisfazer à expectativas do cliente, mas também de inspirar as pessoas que produzem bens e serviços para que façam o melhor possível. (1995, p.5)

Expõe-se muito sobre a Qualidade Total, enfocando a preocupação das empresas em oferecer produtos de qualidade e prestar serviços de qualidade, contudo não se pode falar em QT ou mesmo qualidade sem o envolvimento e a participação advindo do comprometimento de todos os que cooperam para tais realizações nas empresas, os funcionários (FERNANDES, 1996). Como conhecido, a qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos clientes é reflexo da qualidade durante a execução dos mesmos, que por sua vez é um reflexo da performance de quem o executa, os funcionários.

2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Diante da importância que o trabalho tem na vida das pessoas e do seu esforço em contribuir para a organização em que trabalham criar um ambiente de trabalho propício, que não provoque efeitos negativos na vida do trabalhador, contribui também para a busca da qualidade total na organização. Nas empresas

O ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e materiais e por condições psicológicas e sociais. De um lado, os aspectos ambientais que impressionam os sentimentos e que podem afetar o bem-estar físico, a saúde e integridade física das pessoas. De outro lado, os aspectos ambientais que podem afetar o bem-estar psicológico e intelectual, a saúde mental e a integridade moral das pessoas. (CHIAVENATO 2010, p.470)

Portanto de um lado têm-se as condições físicas do ambiente, como a higiene do trabalho, a luminosidade, temperatura, ruídos e equipamentos de trabalho, e do outro as condições psicológicas e sociológicas que influenciam o comportamento das pessoas (CHIAVENATO, 2010). Um ambiente de trabalho agradável ajuda a combater os efeitos negativos do trabalho sobre o ser humano, além de melhorar a produtividade e qualidade da organização, atendendo assim os interesses de ambas as partes.

As transformações ocorridas no ambiente de trabalho no decorrer dos anos são frutos da modernização e das inovações tecnológicas no mundo, que impactam diretamente na forma de viver e se relacionar das pessoas. Deste modo pode-se afirmar que “a QVT faz parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na sociedade moderna, em rápida transformação” (LIMONGI-FRANÇA 2010, p.22). No intuito de adaptarem-se as exigências e transformações do mercado as organizações necessitam investir na qualidade, o que inclui as pessoas. Assim sendo

A observação em qualquer ambiente de trabalho leva à identificação de uma gama relativamente grande de informações relacionadas à qualidade de vida no trabalho. Há inquietudes, individuais e coletivas, quanto a pressões, conciliação expectativas entre trabalho, família e consumo, sinais de *stress*, hábitos alimentares e cuidados físicos, estilos de vida, impactos tecnológicos. Tudo desperta para a vontade de bem-estar no trabalho. Esses fatos provocam novas atitudes das empresas e mudanças no modo de vida das pessoas, abrindo espaços continuamente para a discussão e a busca de qualidade de vida dentro e fora do trabalho. (LIMONGI-FRANÇA 2010, p. 32)

Investir na QVT é tornar o ambiente humanizado, unindo de forma benéfica empregados, tarefas, tecnologia e meio ambiente (DAVIS e NEWSTROM, 1996). Essa humanização contribui na gestão da qualidade da organização que depende diretamente da maneira como o funcionário desenvolve as suas atividades, ou seja, é dependente da qualidade dos esforços dos colaboradores influenciado pela satisfação e motivação que eles sentem em relação ao ambiente organizacional, uma vez que se trata de uma troca em que um busca contribuir ou recompensar o outro.

Tornar-se complicado satisfazer os requisitos de qualidade esperados pelos clientes, sem que os bens e serviços sejam ofertados por funcionários com alto nível de qualidade

pessoal. O futuro da organização depende muitas vezes do cumprimento desses requisitos (MOLLER,1995). Priorizar a QVT gera benefícios em cadeia, pois a qualidade de vida do trabalhador implicará em uma melhor qualidade dos produtos e serviços, e uma organização que valoriza a qualidade total deve conscientizar-se de que a QVT é uma extensão dessa qualidade (MOLLER, 1995).

É nítido hoje que a temática QVT e suas ramificações, já se tornou notória e amplamente difundida a prova disso são as reportagens, matérias, livros e artigos publicados relacionados à temática. Na literatura é possível encontrar várias definições que visam conceituar QVT. A priori destaca-se a seguir a de Ferreira que aborda dois pontos de vista, para o autor

Sob a ótica das organizações, a QVT é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho que visa a promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho.

Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio das representações globais (contexto organizacional) e específicas (situações de trabalho) que estes constroem, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimentos institucionais e coletivos, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais (2012, p.172).

A definição de Ferreira (2012) traduz bem à temática QVT indo de encontro ao presente trabalho. Tal definição destaca-se por apresentar duas visões que se unem, considerando a QVT como um princípio organizacional voltado ao desenvolvimento de ações que visam o bem-estar dos funcionários. Bem-estar este presente positivamente nas representações mentais que os trabalhadores têm acerca da QVT baseado em suas experiências na organização.

Dentre outras definições, expõe-se também que “a QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização” (CHIAVENATO 2010, p.487). Ainda que a ideia de satisfação varie de um indivíduo para outro, é comum a todos a busca pelo bem-estar, por condições agradáveis e justas no ambiente de trabalho e a autorrealização. Para Rodrigues (2011, p.95) “a QVT é um ponto vital, não só para a realização do homem no trabalho, mas para a sua existência”. Tal citação evidencia a necessidade de que tanto os funcionários quanto a empresa precisam cooperar um com outro, pois só assim alcançarão seus objetivos.

Segundo Limongi-França (2010, p.24) “as definições de QVT vão desde cuidados médicos estabelecidos pela legislação de saúde e segurança até atividades voluntárias dos

empregados e empregadores nas áreas de lazer, motivação, entre inúmeras outras”. Sendo assim, devido à abrangência da QVT, para melhor eficiência das ações voltadas ao bem-estar no trabalho é recomendável antes da inserção de tais ações na organização analisar bem as necessidades tanto da empresa quanto dos trabalhadores para que elas possam gerar os resultados desejados.

Estende-se que a “QVT é a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo” (NADLER E LAWLER, 1983 apud, RODRIGUES, 2011). Sendo assim, investir na QVT é uma oportunidade que as empresas têm para melhorar a eficiência e caminhar em direção à qualidade total. Como afirma Limongi-França e Arellano

A qualidade de vida no trabalho é uma evolução da qualidade total. É o último elo da cadeia. Não se pode falar em qualidade total sem incluir a qualidade de vida das pessoas no trabalho. O esforço que deve ser desenvolvido é o de conscientização, o de preparação de postura para a qualidade em todos os sentidos – de produção, serviço, desempenho e qualidade de vida no trabalho. (2002, p. 302)

Apesar da importância e dos benefícios que a qualidade de vida no trabalho traz tanto para as organizações quanto para os funcionários, verifica-se na prática que as organizações ainda investem pouco em ações voltadas a QVT. Infelizmente ainda existe uma distância entre a o discurso e prática no que se refere ao bem-estar dos trabalhadores no ambiente de trabalho, apesar de muitos acharem importante na prática às ações voltadas a QVT ainda são esquecidas (LIMONGI-FRANÇA E ARELLANO, 2002).

Para Moller (1995, p.158) “O desenvolvimento da qualidade pessoal do provedor do serviço irá elevar imediatamente a qualidade daquele serviço [...] quando os provedores de serviços se sentem bem tratados, eles tratam melhor os recebedores dos seus serviços”. Portanto uma organização que deseja fornecer serviços de qualidade precisa assegurar que os padrões de qualidade sejam cumpridos, fazendo com que a melhora da qualidade de um serviço envolva tanto a qualidade técnica, objetiva, quanto à qualidade humana, subjetiva (MOLLER, 1995).

Contrariar os funcionários fazendo com que estes se sintam insatisfeitos, chateados ou até desrespeitados, fará com que estes não se empenhem em manter relações positivas com os clientes não correspondendo suas expectativas (MEZOMO, 1995). Evidencia-se assim que o desempenho das empresas depende em muito do desempenho profissional de seus recursos humanos. Cresce a consciência de que as pessoas não conseguem trabalhar e se realizar em

um ambiente que não seja propício e adequado a realização das suas atividades (MEZOMO, 1995).

Nota-se que o fenômeno da Qualidade de Vida no Trabalho, fruto das transformações ocorridas no decorrer das últimas décadas na dinâmica existente no mercado, quando bem explorado é capaz de gerar uma série de benefícios tanto ao indivíduo quanto à organização. Elevando o grau de satisfação dos trabalhadores, a tendência é eleva-se o nível de produtividade das empresas decorrente do maior esforço empreendido por estes nos processos relacionados ao trabalho (FERNANDES, 1996).

2.4.1 Breve Histórico da QVT

Com a Revolução Industrial do século XVIII as empresas cresceram aceleradamente e desorganizadamente. Em consequência não foram capazes de proporcionar condições adequadas de trabalho o que resultou em uma má qualidade de vida para os trabalhadores, que por sua vez sofriam com a fadiga provocada pelo excesso de trabalho, e a longa jornada de trabalho, além da falta de higiene nas fábricas, doenças e acidentes de trabalho (OLIVEIRA, 2004).

Foi no início do século XVIII que os processos industriais começaram a sofrer alterações significativas, com a necessidade de uma produção em grande escala, de aprimoramento tecnológico e mão-de-obra abundante. Neste período, as indústrias começaram a se modernizar, porém essas mudanças interferiram negativamente nas condições de trabalho do ser humano, com alterações consideradas desumanas, visto que até as necessidades mais básicas não eram atendidas (RODRIGUES, 2011).

Com a segunda revolução industrial entre os séculos XVIII e XIX, surge a burguesia industrial (donos das indústrias) e os proletariados (trabalhadores nas indústrias), o capitalismo passa a dominar afetando o modo de se produzir, e as mudanças provocadas no sistema de trabalho fruto desse capitalismo, fez com que o proletariado se unisse para lutar por melhores condições de trabalho e vida, o que provocou lutas entre classes e a criação de uma série de movimentos (OLIVEIRA, 2004).

Frederick Winslow Taylor com a administração científica buscou aumentar a produtividade por meio da racionalização do trabalho operário, com o estudo dos tempos e movimentos, propôs técnicas que buscavam fazer com que as máquinas e os trabalhadores

tornassem o processo produtivo mais eficiente, através da divisão do trabalho. Ele buscou simplificar as tarefas e forneceu condições ao trabalhador de ganhar proporcionalmente à sua produção (RODRIGUES, 2011).

O estudo dos tempos no processo produtivo possibilitou a definição de valores salariais buscando uma melhor adequação deste e a eficiência do trabalhador. Após esta fase Taylor buscou aperfeiçoar os processos no trabalho, por meio da padronização de ferramentas e equipamentos, estudo de movimentos, sequenciamento e programação de operações, e recomendou também mudanças nas responsabilidades dentro da empresa, onde toda a parte de idealização deveria estar centrada em um departamento de planejamento, ocupando os trabalhadores exclusivamente com a produção (MAXIMIANO, 2008).

Henry Ford que compartilhou das ideias do Taylorismo acreditava que a prosperidade do trabalhador estava relacionada aos aspectos físicos do ambiente de trabalho, para ele a união entre rendimento e humanização na produção seria possível por meio da existência de acomodações amplas, limpas e ventiladas no local de trabalho (MAXIMIANO, 2008). Ford criou as esteiras rolantes que transportavam peças no decorrer da linha de montagem, assim os operários permaneciam nos postos de trabalhos sem precisar se movimentar pela fábrica, possibilitando uma produção em série (MOTTA e VASCONCELOS, 2009).

A linha de montagem criada por Ford tornou o trabalhador especializado passando a executar uma única atividade, no entanto esse trabalhador especializado continuaria sem grandes qualificações e perspectivas de ascender profissionalmente (MAXIMIANO, 2008). Tanto o Taylorismo quanto o Fordismo proporcionaram melhorias nas condições de trabalho, melhorias que na época proporcionaram uma melhor qualidade de vida no trabalho e serviria de base para o estudo do comportamento humano (RODRIGUES, 2011).

A partir da importância observada acerca dos fatores psicológicos e sociais que afetam o ser humano no processo produtivo, surgiu um movimento que buscava entender o comportamento do homem no trabalho. A escola das relações humanas buscou valorizar outros aspectos do indivíduo enquanto ser social no trabalho através da integração entre trabalho e satisfação das necessidades sociais e psicológicas do trabalhador (GIL, 2008).

Elton Mayo realizou uma experiência pioneira relacionada ao comportamento humano no trabalho, em 1927 na fábrica da Western Electric no distrito de Hawthorn, em Chicago. Ele investigou a influência da iluminação na produtividade e os índices de acidentes e fadiga de uma amostra de trabalhadoras da fábrica. No decorrer dos estudos ele observou que os fatores psicológicos e sociais apresentavam grande influência sobre o produto final do trabalho,

demonstrando a relevância destes fatores no processo produtivo. Esse estudo de Mayo contribuiu significativamente para o processo da valorização humana no trabalho (GIL, 2008).

Mary Parker Follet também contribuiu para o processo de valorização das relações humanas no trabalho, para ela as soluções dos conflitos no ambiente de trabalho se dá pelo método da integração, ou seja, a integração dos interesses de ambas as partes na organização o que exige estudo profundo do problema, e não pelo método da força, da coerção e violência, e nem também pelo método da barganha, da negociação política entre as partes. Através dos seus estudos, Follet verificou a importância dos grupos sociais na formação da identidade e desenvolvimento do potencial humano (MOTTA e VASCONCELOS, 2009).

Roethlisberger e Dickson acreditavam que a organização industrial deveria ter duas funções, a de eficiência técnica relacionada à produção eficiente e a baixo custo, e a eficiência social que abrange a satisfação e realização dos trabalhadores buscando um equilíbrio entre as necessidades dos trabalhadores e da organização. Eles também verificaram que os sentimentos ocasionados pelos grupos informais, pertencentes a outras esferas de sua vida social exerciam forte influência sobre os sentimentos que os trabalhadores atribuíam as suas ações e comportamento no ambiente de trabalho (MOTTA e VASCONCELOS, 2009).

Para Chester Barnard as organizações informais são necessárias nas organizações formais, pois auxilia na comunicação e proteção da integridade do trabalhador. Ele observou também que as organizações possuem fins específicos, porém são compostas por pessoas que possuem interesses próprios os quais podem não ir de encontro aos da organização. Para ele, então, as organizações devem ser sistemas cooperativos auxiliando as pessoas na busca pela satisfação de seus objetivos pessoais, e cabe aos gestores incentivar e recompensar as pessoas que cooperam com a empresa. (MOTA e VASCONCELOS, 2009).

Em 1950 na Inglaterra, Eric Trist buscou unir indivíduo, trabalho e organização, o que ele denominou de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), esta união tratava de uma abordagem sociotécnica em relação à organização do trabalho, que teve como base a satisfação do trabalhador neste ambiente. Para Trist, a QVT era importantíssima para a organização (RODRIGUES, 2011). Sendo assim a QVT faz parte das transformações ocorridas nas relações humanas e da nova realidade social (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

Verifica-se segundo Rodrigues, portanto que,

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação desde o início de sua existência. Com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer a satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa [...] já nas primeiras civilizações as preocupações com a forma de execução das

tarefas existiam e que várias foram os métodos ou teorias que, aplicados, minimizaram o mal-estar ou esforço físico do trabalhador. (2011, p.76)

As empresas hoje além das responsabilidades recorrentes da sua atividade fim, também devem possuir valores éticos, respeitar os funcionários, proteger o meio ambiente e comprometer-se com as comunidades, pois tanto os funcionários quanto os clientes e a comunidade devem ser visto como parceiros da organização que a auxilia no alcance dos resultados. Portanto a responsabilidade social passa a compor as responsabilidades que as empresas devem ter para se manter vivas no mercado (GIL, 2008).

Como se observa as organizações no decorrer dos anos começaram a perceber que para serem produtivas precisavam investir nos seus trabalhadores e na qualidade de vida deles. Os trabalhadores passaram a desejar ambientes de trabalho mais agradáveis, e assim as empresas se viram desafiadas a investirem no ambiente interno com o intuito tanto de atrair e reter talentos, quanto melhorar a produtividade, e a implantação de programas de qualidade de vida no trabalho tem auxiliado as empresas neste desafio (GIL, 2008).

2.4.2 Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT)

Toda organização depende diretamente do desempenho satisfatório e envolvimento dos seus funcionários para o alcance dos objetivos organizacionais (MEZOMO, 1995). O desempenho do funcionário no cumprimento de suas atribuições não depende apenas da sua personalidade, atributos e habilidades, mas também do contexto e clima organizacional assim como de fatores externos à organização, mas que interfere nela (RODRIGUES, 2011).

As ações que compõe os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) contribuem para a qualidade nas empresas tornando o ambiente de trabalho e consequentemente a vida dos funcionários mais agradáveis. Como afirma Limongi-França (2010, p. 23) “Muitos são os fatores desencadeadores de ações de QVT. As demandas de qualidade de vida são aleatórias. Elas pressupõem necessidades a serem atendidas no sentido da preservação pessoal e da sobrevivência da espécie”.

As ações que compõe um programa de QVT devem ser adequadas à necessidade e a realidade da organização. Porém é comum a esses programas a inserção de práticas que buscam valorizar e reconhecer o esforço do trabalhador, auxiliar no seu desenvolvimento, prevenir acidentes de trabalho zelando pela saúde e segurança do trabalhador. Ações que no

geral ofereçam melhorias que podem proporcionar principalmente conforto, bem-estar e satisfação ao trabalhador. De acordo com Gil

[...] as empresas são desafiadas a investir no ambiente, tanto para atrair talentos quanto para melhorar a produtividade do trabalho. Mais do que isso, as empresas são desafiadas a implantar programas de qualidade de vida no trabalho que envolvam também as dimensões relacionadas ao estilo gerencial, à liberdade e autonomia para tomada de decisões e o oferecimento de tarefas significativas. (2008, p.46)

Observa-se que a adoção de práticas voltadas ao bem-estar e a qualidade de vida no trabalho não é tão unânime, para algumas empresas trata-se de uma questão de prioridade e necessidade, para outras de responsabilidade social, outras de modismo, ou até mesmo de baixa relevância. Como expõe Oliveira

No Brasil, existem empresas empenhadas em desenvolver programas de qualidade de vida no trabalho, por entenderem que somente dessa maneira é possível pensar-se em qualidade dos produtos ou serviços. Todavia, maior número de empresas não possui qualquer estratégia voltada à QVT. Confundem, muitas vezes, benefícios exigidos por lei com qualidade de vida no trabalho. Enquanto isso, não desenvolvem nenhum tipo de melhoria para seus funcionários por que estão, como no passado, centradas somente no lucro e não veem o trabalhador como aliado e sim como mão de obra passageira, desvinculada do seu desenvolvimento (2004, p. 166).

Observa-se a importância da adoção de ações voltadas ao bem-estar e a estruturação de um PQVT que envolva e beneficie todas as pessoas que trabalham na organização, pois só assim os programas serão eficientes. Vale salientar que as ações que compõe estes programas devem ir além das práticas legais já exigidas por lei, pois é obrigação da organização cumpri-las. Seja para aumentar a produtividade, competitividade ou atender as exigências dos clientes entre outros aspectos, o importante é que estes programas visem sempre melhorar as condições de trabalho auxiliando as organizações (LIMONGI-FRANÇA E ARELLANO, 2002).

2.4.3 Modelos e indicadores de QVT na visão de alguns autores

De acordo com Medeiros (2002, p. 35) “os modelos de QVT oferecem um referencial para a avaliação da satisfação dos trabalhadores, cada um enfatizando determinadas categorias e indicadores que influenciam na qualidade de vida destes em situação de trabalho”.

Independente das características, estes modelos foram criados a fim de contribuir para a avaliação da QVT. Alguns modelos encontram-se apresentados a seguir.

O Modelo de (NADLER E LAWLER *apud*, CHIAVENATO, 2010) é baseado em quatro aspectos que segundo os autores quando incrementados provoca melhorias na QVT, os aspectos a que os autores se referem, de acordo com Chiavenato (2010) são:

- Participação dos colaboradores nas decisões;
- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;
- Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

Os autores apresentaram apenas os aspectos que consideravam representativos para busca da QVT, não expondo as variáveis que interferem nesta qualidade de vida dos trabalhadores (MEDEIROS, 2002).

Os autores que também contribuíram com a criação de um modelo de QVT foram (HACKMAN E OLDHAN *apud*, CHIAVENATO, 2010), para eles as dimensões do cargo são determinantes da QVT, visto que oferecem recompensas que interferem diretamente na satisfação dos trabalhadores (CHIAVENATO, 2010). As dimensões que compõe o modelo dos autores, de acordo com Chiavenato (2010) são:

- Variedade de habilidades: o cargo deve demandar várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa;
- Identidade da tarefa: o trabalhador no decorrer das suas atividades deve ter a percepção de que contribui para um resultado palpável;
- Significado da tarefa: o trabalhador deve ter a consciência de que o trabalho realizado por ele gera impactos no trabalho das outras pessoas;
- Autonomia: o trabalhador deve ser possuir responsabilidade, autonomia e independência para desempenhar suas tarefas;
- Retroação do próprio trabalho: a tarefa deve proporcionar a informações ao trabalhador que possibilita a autoavaliação do seu desempenho;
- Retroação extrínseca: os trabalhadores devem ter um retorno por parte dos superiores ou clientes a respeito do seu desempenho;
- Inter-relacionamento: o trabalhador através da sua tarefa deve ter contato interpessoal com outras pessoas.

O modelo de Hackman e Oldhan expõe que as dimensões da tarefa influenciam os estados psicológicos críticos das pessoas impactando nos resultados pessoais do trabalho, e que as necessidades individuais de crescimento exercem influencia em toda a cadeia de fatores decisivos da QVT (LIMINGI-FRANÇA E ARELLANO, 2002).

O modelo de (DAVIS E WERTHER *apud*, RODRIGUES, 2011) é composto por três elementos: organizacional, ambiental e comportamental (RODRIGUES, 2011). Esse modelo contempla nas três categorias, diversos fatores que podem interferir nas dimensões da QVT, são eles: físicos, psicológicos, sociais, intelectuais e profissionais (MEDEIROS, 2002).

Quadro 2: Modelo de Davis e Werther

Elementos Organizacionais	Elementos Ambientais	Elementos Organizacionais
-Abordagem mecanística -Fluxo de trabalho -Práticas de trabalho	-Habilidade e disponibilidade de empregados -Expectativas sociais	-Autonomia -Variedade -Identidade de tarefa -Retroinformação

Fonte: Medeiros (2002 *apud* Davis e Werther, 1983, p.72)

O modelo de (WESTLEY *apud*, MEDEIROS, 2002) é composto por quatro elementos que afetam diretamente na QVT: o político, econômico, psicológico e sociológico. O primeiro teria como consequência a insegurança, o segundo a injustiça, o terceiro a alienação e o quarto a anomia (RODRIGUES, 2011).

Quadro 3: Modelo de Westley

Indicadores Econômicos	Indicadores Políticos	Indicadores Psicológicos	Indicadores Sociológicos
-Equidade salarial -Equidade no tratamento recebido	-Segurança no emprego -Direito a trabalhar Não ser dispensado por discriminação	-Autorrealização	-Participação nas decisões que afetem seu trabalho

Fonte: Medeiros (2002 *apud* Westley, 1979)

O modelo de Walton, provavelmente é um dos mais conhecidos, ele foi um dos pioneiros da sistematização dos critérios e conceitos de QVT indo além dos aspectos relacionados à legislação trabalhista (LIMONGI-FRANÇA E ARELLANO, 2002).

Os questionamentos de Walton serviram de diretrizes para a determinação de oito critérios de QVT, formando uma estrutura que permite analisar as características pertencentes à Qualidade de Vida no Trabalho (RODRIGUES, 2011). Tais critérios quando não bem gerenciados, prejudicará os níveis de satisfação dos trabalhadores, repercutindo no baixo desempenho destes dentro da organização (FERNANDES, 1996).

Quadro 4: Modelo de Walton

CATEGORIAS DE QVT	OBJETIVO	VARIÁVEIS DE QVT
1. Compensação justa e adequada	-Avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa.	-Remuneração adequada -Equidade interna -Equidade externa
2. Condições de trabalho	-Medir a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho.	-Jornada de trabalho razoável -Ambiente físico de seguro e saudável -Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador
3. Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades	-Mensurar as possibilidades que os trabalhadores têm em aplicar, no dia a dia, seus conhecimentos e aptidões profissionais.	-Autonomia -Uso de múltiplas capacidades e habilidades -Informações sobre o processo total de trabalho -Significado da tarefa -Identidade da tarefa -Retroinformação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	-Avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego.	-Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos e habilidades -Possibilidade de carreira -Segurança no emprego
5. Integração social na organização	-Medir o grau de integração social e o clima existente na organização.	-Ausência de preconceitos -Igualdade de oportunidades -Relacionamento interpessoal -Senso comunitário Clima do ambiente de trabalho
6. Constitucionalismo na organização	-Aferir o grau com que organização respeita os direitos dos empregados.	-Direitos trabalhistas -Privacidade pessoal Liberdade de expressão -Tratamento impessoal e igualitário
7. Trabalho e espaço total de vida	-Mensurar o equilíbrio entre trabalho e a vida pessoal do empregado.	-Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências da carreira, viagens, convívio familiar e lazer -Poucas mudanças geográficas
8. A relevância social do trabalho na vida	-Avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamentos com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços.	-Imagem da organização -Responsabilidade social da organização -Responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos -Práticas de recursos humanos -Administração eficiente -Valorização do trabalho e da profissão

Fonte: Medeiros (2002 *apud* Walton, 1973)

2.4.4 Abordagem Contra-Hegemônica de QVT

Uma abordagem significativa em relação à Qualidade de Vida no Trabalho é a desenvolvida recentemente, trata-se de uma abordagem de natureza preventiva, ou de viés contra-hegemônico que se contrapõe a abordagem assistencialista (FERREIRA *et al*, 2009).

A abordagem assistencialista é aquela que está focada nas atividades de caráter compensatório de desgaste, onde o indivíduo é a variável de ajuste, sendo ele o responsável pela sua QVT (FERREIRA, 2006). Ao se observar os modelos expostos nas abordagens anteriores, nota-se que a maioria está voltada a uma visão de caráter assistencial. Outra característica dessa abordagem é a ênfase na produtividade (FERREIRA *et al*, 2009). Tal fato leva a crer que as ações voltadas a QVT não passam de uma forma de aumentar a produtividade.

A abordagem assistencialista encontra empecilhos na adesão duradoura por parte dos trabalhadores em relação aos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) (FERREIRA *et al*, 2009). Provavelmente a baixa adesão aos PQVT ou até mesmo a sua ineficiência nas empresas, seja um reflexo do caráter compensatório dessa abordagem, estando mais voltada a disfarçar os problemas que afetam o bem-estar e a satisfação dos trabalhadores do que em preveni-los.

Contrapondo a abordagem anteriormente exposta, a abordagem denominada contra-hegemônica ou de natureza preventiva é resultado de estudos recentes desenvolvidos por Mário César Ferreira, do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília (UNB) e Doutor em Ergonomia pela *Ecole Pratique des Hautes Études* (França) ele compõe um Grupo de Estudos em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (ERGOPUBLIC), que além dele conta com a participação de outros pesquisadores que se propuseram a contribuir com o tema (FERREIRA *et al* (2009).

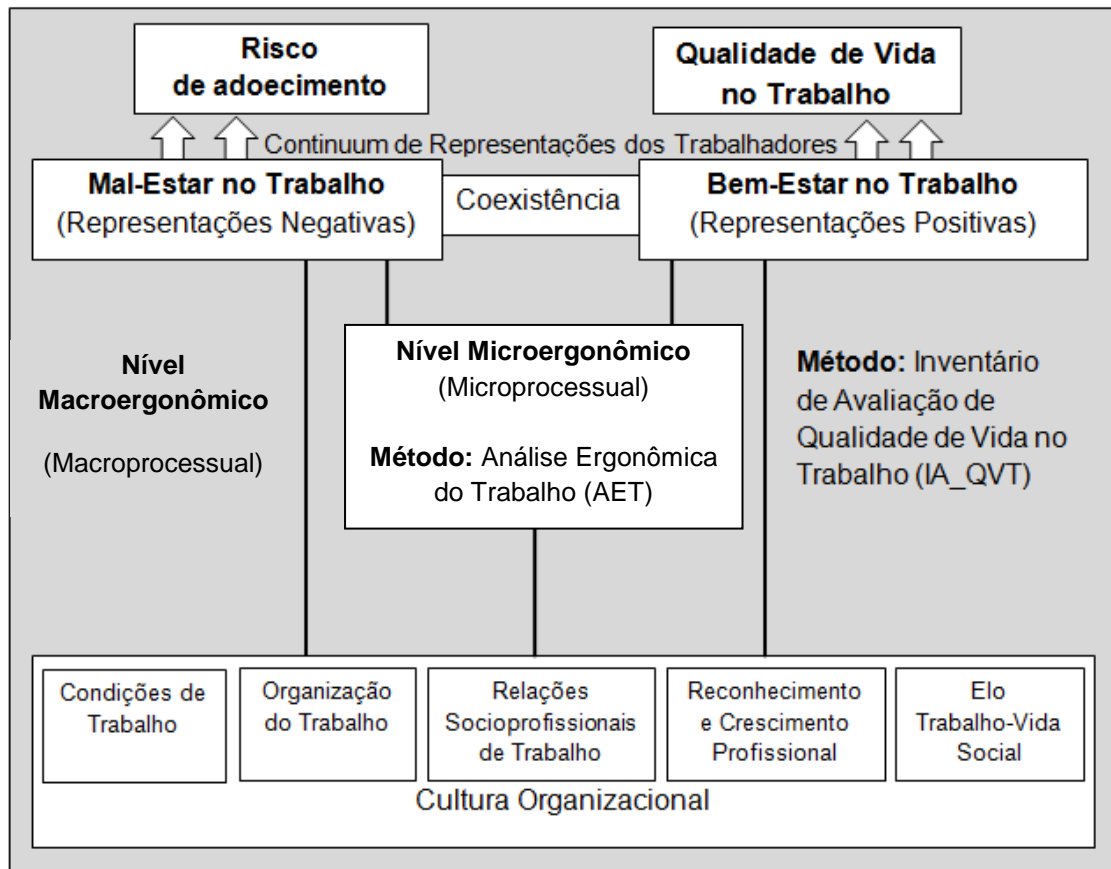
A abordagem Contra-hegemônica de natureza preventiva foca na remoção dos problemas geradores do mal-estar, busca a harmonia entre eficiência e a eficácia gerando bem-estar, a ênfase está não só na produtividade, mas também na QVT (FERREIRA *et al*, 2009). Ou seja, esta abordagem se propõe a eliminar os fatores causadores de mal-estar no ambiente de trabalho buscando o equilíbrio entre a produtividade e o bem-estar dos funcionários, que são os responsáveis pela eficiência na organização, demonstrando o enfoque preventivo da abordagem.

É importante destacar que em nenhum momento encontrou-se passagens que apontassem esta abordagem como melhor ou mais importante que as outras abordagens sobre QVT. Sendo assim, trata-se de mais uma nova forma de expor, discutir e refletir sobre o assunto com base em reflexões realizadas na literatura científica em estudos científicos e pesquisas assim como as demais abordagens.

Segundo Ferreira (2012, p. 137) “a disciplina que serve de instrumento analítico para uma atuação no campo da QVT é a ergonomia da atividade”. Apesar das afinidades comuns e teóricas existente entre a abordagem contra-hegemônica e a ergonomia da atividade, pois esta última se apoia em estudos sobre a ergonomia da atividade aplicada à QVT, elas possuem as suas diferenças, conforme afirma Ferreira *et al*

A principal diferença entre os dois campos consiste no fato de que as abordagens de QVT, de modo geral, filiam-se a uma perspectiva analítica de natureza macroprocessual (foco no estudo da organização como um todo), enquanto a tradição de estudos e pesquisas em Ergonomia da Atividade alinha-se em uma perspectiva de natureza microprocessual (foco em setores específicos da organização nos quais se manifestam determinados problemas) (2009, p. 149).

A figura 2 apresenta de forma ilustrativa o modelo descritivo de avaliação da QVT que compõe a abordagem contra-hegemônica de QVT. Seguindo os objetivos proposto no presente trabalho, sustentou-se o foco apenas no nível macroergonômico ou como também conhecido macroprocessual que analisou a QVT, visto que o nível microergonômico ou microprocessual está voltado à análise profunda da ergonômica do trabalho composta por um método que não será explorado no presente trabalho.

Figura 2: Modelo Descritivo de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Fonte: Adaptado de Ferreira (2012, p. 177)

Seguindo o enfoque de natureza preventiva dentro do nível macroprocessual ou macroergonômico têm-se dois constructos que cooperam para a presença ou ausência de QVT, são eles: mal-estar e o bem-estar no trabalho (FERREIRA,2012). De acordo com o autor estes dois constructo mais a Zona de Coexistência em que há uma coabitação entre o mal-estar e o bem-estar no trabalho, formam os três estágios que apontam a presença ou ausência de QVT. Nos quadros 5 e 6 é possível verificar quais elementos compõe cada um dos dois constructos.

Quadro 5: Elementos do Constructo Bem-estar no trabalho

O que é?	Origem	Manifestação	Característica	Modalidades mais comuns	
Sentimento agradável	Situações de Trabalho	Individual ou Coletiva	Presença de sentimentos isolados ou associados de...	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alegria ▪ Amizade ▪ Ânimo ▪ Confiança ▪ Conforto ▪ Disposição ▪ Equidade ▪ Equilíbrio ▪ Estima 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Felicidade ▪ Harmonia ▪ Justiça ▪ Liberdade ▪ Prazer ▪ Respeito ▪ Satisfação ▪ Segurança ▪ Simpatia

Fonte: Ferreira (2011, p. 180)

Quadro 6: Elementos do Constructo Mal-estar no trabalho

O que é?	Origem	Manifestação	Característica	Modalidades mais comuns
Sentimento desagradável	Situações de Trabalho	Individual ou Coletiva	Presença de sentimentos isolados ou associados de...	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aborrecimento ▪ Antipatia ▪ Aversão ▪ Constrangimento ▪ Contrariedade ▪ Decepção ▪ Desânimo ▪ Desconforto ▪ Descontentamento ▪ Desrespeito ▪ Embaraço ▪ Incômodo ▪ Indisposição ▪ Menosprezo ▪ Ofensa ▪ Perturbação ▪ Repulsa ▪ Tédio

Fonte: Ferreira (2011, p. 182)

Esses dois constructos dão origem a alguns fatores que estão na sua constituição, são eles: Condições de Trabalho; Organização do Trabalho; Relações Socioprofissionais; Reconhecimento e Crescimento Profissional; Elo Trabalho-Vida Social (FERREIRA, 2012). Ainda de acordo com o autor “quanto à Cultura Organizacional, ela se constitui no cenário no qual se inscrevem os fatores, mencionados anteriormente” (FERREIRA, 2012, p. 186). Estes fatores como podem ser observados na figura 2 compõe o nível macroergonômico.

Com base no que foi exposto neste tópico, tem-se que a Qualidade de Vida no Trabalho a partir da Abordagem Contra-hegemônica e de acordo com o enfoque Macroprocessual está voltada para a valorização e preservação do bem-estar do trabalhador buscando a eliminação dos fatores que geram mal-estar, investindo em ações preventivas de QVT.

Seguindo os propósitos do presente trabalho esta pesquisa se alicerçou na abordagem Contra-hegemônica de QVT ou de natureza preventiva cujo método de diagnóstico utilizado pertence ao nível macroergonômico, o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) que será mais bem explicitado na metodologia do trabalho no instrumento de pesquisa.

2.5 EMPRESA JÚNIOR: BREVE DESCRIÇÃO CONCEITUAL E HISTÓRICA

Empresa Junior (EJ) é uma associação civil sem fins econômicos, cuja receita originária dos projetos desenvolvidos é reinvestida na própria empresa que é formada e gerida por alunos da graduação (RIO JÚNIOR, 2012). Segundo a Brasil Júnior

As empresas juniores são constituídas pela união de alunos matriculados em curso de graduação em instituições de ensino superior, organizados em associação civil com o intuito de realizar projetos e serviços que contribuam para o desenvolvimento do país e de formar profissionais capacitados e comprometidos com esse objetivo. (2012a, art. 2º)

As empresas juniores são formadas e geridas por alunos da graduação, estes por sua vez contam com a orientação dos professores na realização dos projetos e serviços. Diferente dos estágios convencionais, na EJ os membros contam com alto grau de liberdade de criação e colaboração nos projetos da empresa, trata-se de um laboratório prático de aquisição de conhecimentos com gestão participativa e sem burocracia (RIO JÚNIOR, 2012).

De acordo com a Brasil Júnior (2012a, art 3º) as empresas juniores têm por finalidade:

- I. Desenvolver profissionalmente os membros da empresa através da vivência empresarial proporcionada pela realização de projetos e serviços na área de atuação do curso de graduação ao qual a EJ está vinculada;
- II. Realizar projetos e/ou serviços de preferência para micro e pequenas empresas, terceiro setor ou até mesmo para pessoas físicas, visando ao desenvolvimento da sociedade.
- III. Fomentar o empreendedorismo dos membros da EJ.

Na EJ os membros têm, portanto a oportunidade de desenvolver projetos que agregaram valor ao desenvolvimento da empresa e dos membros e oferecer aos clientes serviços, consultorias, que estão no *portfólio* da empresa, todos relacionados à área do curso de graduação ao qual a empresa está vinculada. Os clientes, normalmente micro e pequenas empresas, contam com a vantagem de contratar um serviço de qualidade e a um custo inferior.

Uma EJ pode abranger vários cursos de graduação, ou seja, ser multidisciplinar ou atuar em uma única vertente. No geral, a estrutura organizacional é formada por uma macroestrutura composta por: Assembleia Geral, Conselho, Diretoria Executiva e Membros. Dentro dessa macroestrutura é possível encontrar ramificações. Além dessa Macroestrutura há também os *Trainees*, alunos da graduação que passam por um período de avaliação, treinamento e adaptação para poder ser membro da EJ (RIO JÚNIOR, 2012).

A história das empresas juniores se iniciou a partir da necessidade que os alunos de uma instituição de ensino superior em Paris na França apresentavam de complementar o conhecimento por meio da aplicação da prática, e assim criaram em 1967 a primeira empresa júnior do mundo. No decorrer dos anos outras instituições de ensino de vários outros países foram adotando a ideia (RIO JÚNIOR, 2012).

Em 1987 o conceito de Empresa Júnior chega ao Brasil, através do diretor da Câmara de Comércio Franco-Brasileira, e assim 1989 é fundada a primeira EJ no Brasil a Júnior GV, EJ da Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, em São Paulo. Dois anos depois é realizado o primeiro Encontro Nacional de Empresas Juniores (ENEJ), onde diversas federações foram criadas e o Movimento de Empresa Júnior (MEJ) foi se fortificando (RIO JÚNIOR, 2012).

O Brasil já conta com mais de 600 empresas juniores, e para representar todas as EJ's confederadas em 2003 foi criado a Brasil Júnior (RIO JÚNIOR, 2012). A Brasil Júnior (BJ) é composta atualmente por 14 empresas federadas, que representam 13 estados e o distrito federal (BRASIL JÚNIOR, 2012). A Confederação Brasileira de Empresas Juniores, conhecida como Brasil Júnior “é o órgão nacional do Movimento Empresa Júnior, trabalhando para fomentar e dar suporte às empresas juniores em todo o Brasil e representá-las para potencializar os resultados de nossa rede” (BRASIL JÚNIOR, 2012).

É importante destacar que os membros das EJ's, os empresários juniores como são conhecidos, não são remunerados, ou seja, trabalham voluntariamente. A recompensa que recebem pelo trabalho realizado, é a aquisição de conhecimentos, a incorporação de uma postura profissional, a experiência de mercado entre outros benefícios. Assim como as empresas convencionais as EJ's almejam a competitividade e a produtividade e esses dois aspectos atrelados a outros, podem interferir no bem-estar dos membros da empresa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A seguir, será apresentado o tipo de pesquisa ao qual se caracteriza este trabalho, o universo e amostra da pesquisa assim como as características das organizações estudadas. Serão expostos também os métodos de pesquisa, de coleta e análise de dados, e apresentado o instrumento de pesquisa que permitirá responder os objetivos traçados.

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

Para Gil (2009) com base nos objetivos gerais de uma pesquisa, pode-se classificá-la como: exploratória, descritiva ou explicativa. E para Gonsalves (2005) segundo os objetivos; uma pesquisa pode ser classificada como exploratória, descritiva, experimental ou explicativa. Esta pesquisa consiste em um estudo de caráter descritivo.

3.1.1 Pesquisa Descritiva

De acordo com Gil “a pesquisa descritiva objetiva descrever as características de uma população ou fenômeno ou então a relação entre determinadas variáveis” (2009, p. 42). Segundo o autor há pesquisas descritivas que se assemelham a uma pesquisa exploratória pelo fato de proporcionar uma nova percepção do problema. A presente pesquisa estudou e levantou opiniões e características acerca da QVT nas empresas estudadas.

Conforme Marconi e Lakatos (1999, *apud* Best 1972) a pesquisa descritiva “Delineia o que é – aborda também quatro aspectos: descrição, registros, análise e interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente”. Durante a realização da pesquisa foram analisadas e interpretadas às respostas da amostra para em seguida descrever os resultados que ao final do trabalho servirá de subsídio para as empresas em estudo no que diz respeito à QVT.

Portanto com base no exposto e tendo em vista os objetivos que foram traçados nesta pesquisa, pode-se afirmar que a mesma se classificou como descritiva, pois descreveu aspectos

positivos e negativos referentes aos cinco fatores inerentes a QVT de natureza preventiva, suas características, e como estes fatores interferem no bem-estar dos participantes desta pesquisa.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA

De acordo com Marconi e Lakatos “Universo ou População é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum” (2001, p.108). Sendo assim a delimitação desse universo tem como objetivo especificar o objeto de estudo da pesquisa e as suas características.

Para Vergara população “não é o número de habitantes de um local, como é largamente conhecido o termo, mas um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem características que serão objeto de estudo” (2008a, p. 50). Deste modo a população alvo do estudo até o encerramento da pesquisa, referiu-se ao número de 68 pessoas, empresários juniores que fazem parte das quatro empresas em estudo.

De acordo com a temática abordada e os objetivos do presente trabalho, pretendeu-se inicialmente trabalhar a análise com base na população, no entanto tal fato não foi possível. Participaram da pesquisa 30 empresários juniores, amostra que correspondendo a 44% da população. Para Marconi e Lakatos, amostra “é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo” (1999, p.43). Desta forma a amostra desta pesquisa caracteriza-se como não probabilística por acessibilidade (VERGARA, 2008a).

3.3 MÉTODOS DE PESQUISA

Segundo Gil (2009) classificado o tipo de pesquisa é necessário delinear-la, especificar os métodos que serão utilizados durante a mesma e para o autor são eles: pesquisa bibliográfica; pesquisa documental; pesquisa experimental; pesquisa *ex-post facto*; estudo de coorte; levantamento; estudo de campo; estudo de caso; pesquisa-ação e pesquisa participante.

Seguindo os objetivos desta pesquisa foram adotados dois métodos de pesquisa que permitiram obter dados necessários: pesquisa bibliográfica, e estudo de caso. O estudo do

fenômeno QVT nas empresas juniores de João Pessoa servirá como base para outras organizações de mesmo perfil ou porte na medida em que se fez uso do método indutivo de pesquisa, partindo-se do particular para o geral (MARCONI; LAKATOS, 2007).

3.3.1 Pesquisa Bibliográfica

De acordo com Martins e Lintz (2000) “a pesquisa bibliográfica procura explicitar e discutir um tema ou um problema com base em referências teóricas publicadas em livros, revistas, periódicos etc”. Trata-se, portanto de uma pesquisa em que as fontes são secundárias, abrangendo materiais já elaborados e de acesso ao público, possibilitando o contato direto com tudo o que já foi escrito e exposto sobre o determinado assunto (GIL, 2009; MARCONI E LAKATOS, 1999).

Conforme os três autores anteriormente citados, percebe-se que a pesquisa bibliográfica é uma rica fonte de obter informações acerca do assunto em estudo, fonte esta secundária. A fundamentação teórica desta pesquisa abrangeu pontos como: o trabalho e o ser humano, qualidade de vida, qualidade total, qualidade de vida no trabalho, empresa júnior. Para tal foram levantadas informações em livros, dissertações, artigos e revistas científicas; quanto às fontes documentais, estas não foram utilizadas.

3.3.2 Estudo de caso

De acordo com Gil (2009, p. 54) o estudo de caso “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento [...]”. Ainda segundo Gil (2009 apud Yin, 2009, p. 54) o estudo de caso “[...] é encarado como o delineamento mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, onde os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente percebidos”.

A análise minuciosa das experiências vivida e relatada pelas pessoas na organização colabora no estudo realizado e tomada de decisões possibilitando modificações na realidade estudada (GONSALVES, 2005). Com base nas citações anteriores, verifica-se, portanto que

se trata de um método de investigação importante e eficiente, que permite conhecer de forma mais profunda a realidade estudada.

O estudo de caso da presente pesquisa estudou a Qualidade de Vida no Trabalho das quatro empresas juniores localizadas na cidade de João Pessoa, avaliando a QVT dos empresários juniores.

3.4 CAMPO DE PESQUISA

Esta pesquisa foi composta por um estudo de caso que contemplou as quatro empresas juniores localizadas na cidade de João Pessoa, empresas federadas a Federação Paraibana de Empresas Juniores (PB Júnior) que por sua vez é federada a Brasil Júnior. Isto significa que ambas recebem suporte da Federação objetivando estarem cada vez mais alinhadas ao Movimento de Empresas Juniores (MEJ) em todo o Brasil. Nos quatro tópicos seguintes encontra-se uma breve caracterização das empresas.

3.4.1 CAJE

A Consultoria e Assessoria Junior de Economia, conhecida como CAJE, é a empresa júnior do curso de economia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), onde se encontra localizada. Fundada em 14 de janeiro de 1999, assim como as demais EJ's caracteriza-se como uma empresa sem fins lucrativos, neste caso formada só por alunos do curso de economia, que trabalham voluntariamente na empresa.

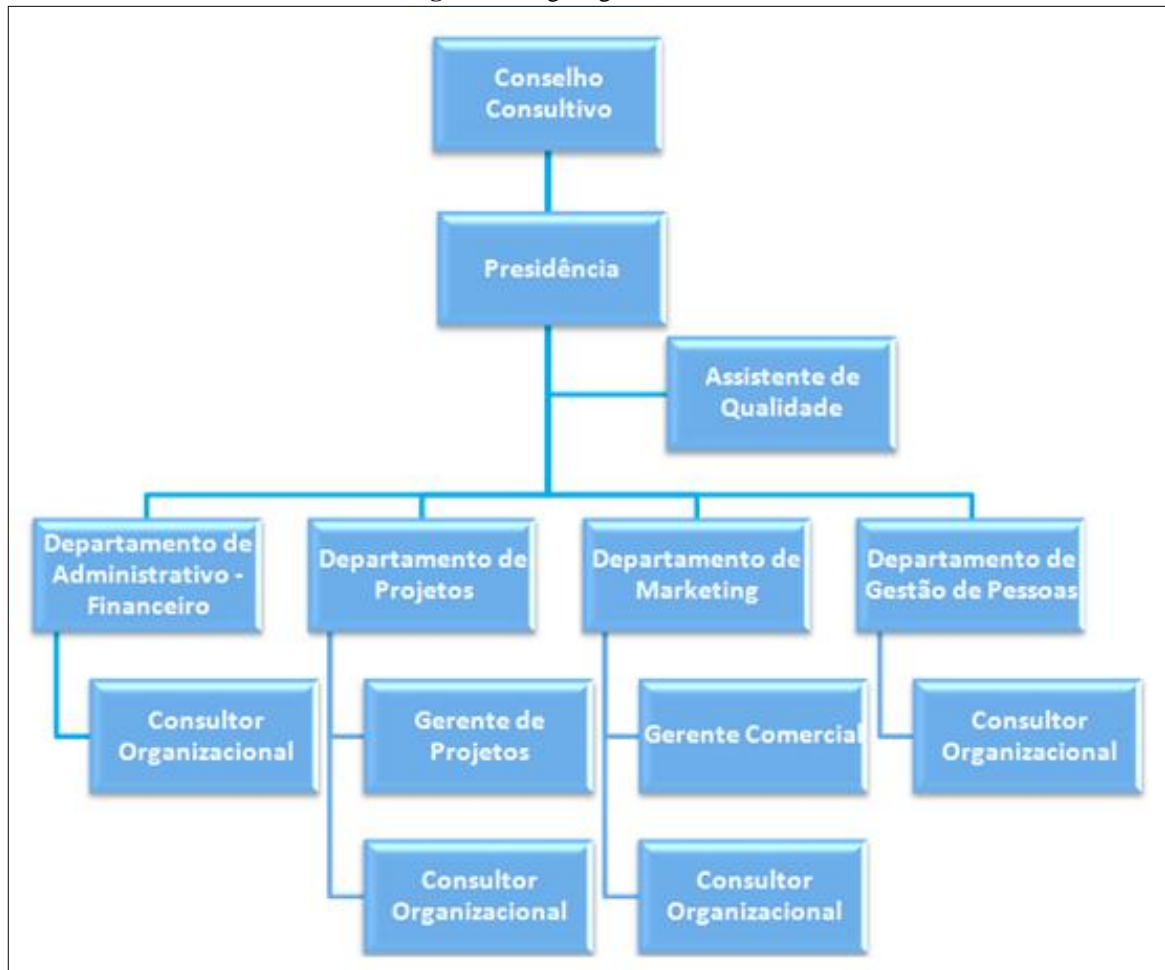
A CAJE é guiada pela missão de “superar as expectativas do mercado, com excelência e qualidade, promovendo a capacitação de estudantes com espírito empreendedor”, pela visão de “ser referência em consultoria econômica em 2013, dinamizando o mercado de pequenas e médias empresas da Paraíba” e por seus valores: ética, transparência, profissionalismo, proatividade, compromisso e orgulho de ser MEJ (CAJE, 2013).

A empresa funciona de segunda a sexta no período das 8:00 hs às 18:00 hs, atualmente a empresa possui três membros que cumprem uma carga horária de trabalho de 20 horas semanais. Os membros da empresa trabalham oferecendo ao mercado serviços como: análise

de viabilidade econômica; pesquisa mercadológica; análise de conjuntura e reestruturação financeira. Nesta tarefa contam com o auxílio de dois professores orientadores.

Como visualizado no organograma abaixo, a estrutura organizacional da empresa é composta por uma presidência, um conselho consultivo e cinco departamentos.

Figura 3: Organograma da CAJE



Fonte: adaptado CAJE (2013)

3.4.2 EJA Consultoria

A EJA Consultoria, empresa júnior (EJ) do curso de Administração da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), onde esta localizada caracteriza-se como uma associação civil sem fins lucrativos possui estatuto e regimentos próprios. A empresa é formada por graduandos do curso de Administração, que trabalham voluntariamente desenvolvendo consultorias para empresas e realizando projetos internos que beneficie seus *stakeholders*. A

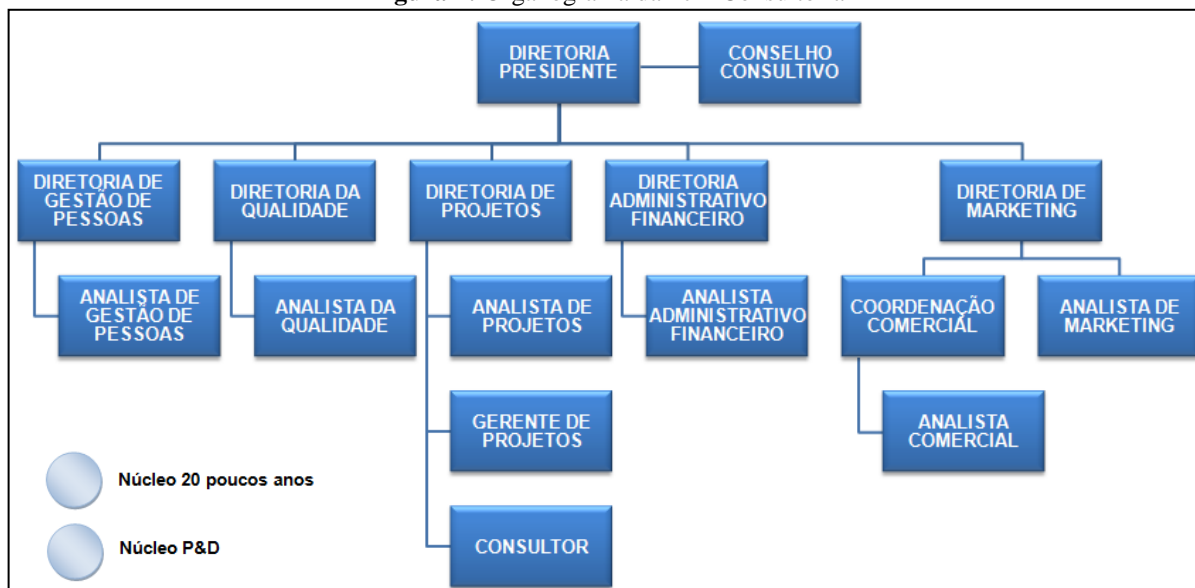
EJA conta com o apoio dos professores do curso que a orientam na execução dos serviços prestados às empresas.

A empresa atua no mercado pessoense desde 1991, foi à pioneira no estado, seus serviços são direcionados a empresas de pequeno e médio porte localizadas na grande João Pessoa. A empresa possui um portfólio diversificado, no total são 23 opções de consultorias distribuídas entre as seguintes áreas: Gestão de Pessoas, Marketing, Administrativo Financeiro, Estratégia e Qualidade. Além do portfólio diversificado possui vários projetos internos criados para beneficiar seus membros e *stakeholders*.

A empresa é guiada pela missão de “Lapidar jovens talentos oferecendo experiência de mercado através de soluções organizacionais que gerem resultados para nossos clientes”, pela visão de “Ser reconhecida pela sociedade como uma empresa que busca a excelência em gestão, aprimorando o relacionamento com as partes interessadas e fortalecendo a sua imagem no Movimento de Empresas Juniores do Nordeste” e pelos valores que a norteia, são eles: Espírito de equipe, Profissionalismo, Qualidade, Proatividade, Ética, Comprometimento e Inovação (EJA CONSULTORIA, 2012).

Durante estes 21 anos a empresa conquistou reconhecimentos importantes, entre eles destacam-se o Top 20 do SMD EJ's em que a empresa foi reconhecida como uma das 20 melhores EJ's do Brasil, estando entre as 3 melhores do Nordeste e a Melhor na Paraíba. Outro reconhecimento importante é o Prêmio Paraibano da Qualidade no Nível I (2009) e Nível II (2012) promovido pelo Programa Paraibano da Qualidade, órgão máximo que avalia a qualidade no estado, tal conquista demonstra o compromisso da empresa rumo a excelência (EJA CONSULTORIA, 2012).

A EJA Consultoria funciona da segunda à sexta-feira, no horário das 14h às 18h, possui atualmente uma equipe de 19 pessoas que desenvolvem efetivamente as atividades na empresa, das 20 horas semanais todos os membros devem cumprir presencial na empresa uma carga horária de pelo menos 12hs semanais. A empresa conta com o apoio dos professores, do conselho consultivo e dos parceiros institucionais no desenvolvimento de projetos. A equipe encontra-se distribuída de acordo com o seguinte organograma:

Figura 4: Organograma da EJA Consultoria

Fonte: adaptado EJA Consultoria (2012)

Na parte estratégica da empresa têm-se as diretorias a começar pela presidência; no nível tático encontram-se a coordenação comercial, os analistas, gerente de projetos; e no nível operacional tem-se os consultores, responsáveis pela realização das consultorias.

A estrutura da empresa conta com o Conselho consultivo que dá suporte aos membros da empresa, conforme o significado da palavra, estes são apenas conselheiros. Na empresa existem dois núcleos o núcleo P&D (pesquisa e desenvolvimento) e o núcleo 20 poucos, formado por um grupo de membros da empresa que tem a responsabilidade de lutar por melhorias, ambos os núcleos criados para contribuir no desenvolvimento da empresa e dos seus membros.

3.4.3 EJR Contábeis

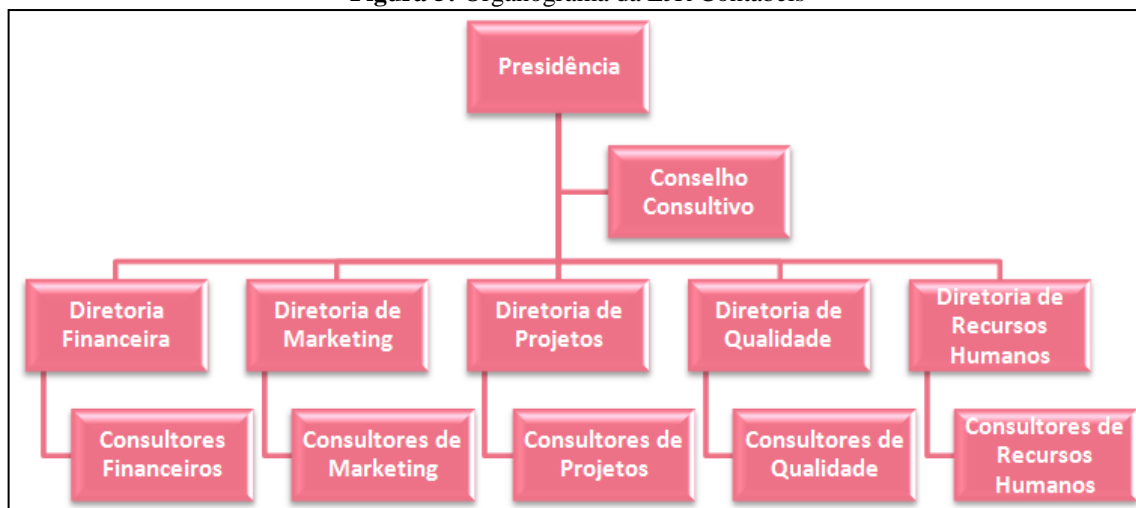
A Empresa Júnior de Ciências Contábeis (ERJ Contábeis), é a empresa júnior do curso de Ciências Contábeis de Universidade Federal da Paraíba (UFPB), onde encontra-se localizada, desde sua fundação em 12 de Junho de 2008. A EJR contábeis, assim com as demais EJ's, é uma empresa sem fins lucrativos, neste caso formada apenas por alunos do curso de ciências contábeis da UFPB, que trabalham voluntariamente.

A empresa tem como missão “preparar futuros profissionais da área contábil, oferecendo experiência no mercado de trabalho através da prestação de serviços de qualidade e um atendimento exemplar que corresponde às expectativas dos nossos clientes”, e como visão “capacitar seus membros de maneira que todos se sintam úteis e parte do corpo da empresa, prezando sempre pela ética e pelo profissionalismo tanto entre si, como para seus clientes” e como valores: Profissionalismo, comprometimento e ética (EJR Contábeis, 2013).

A EJR Contábeis funciona da segunda à sexta no período das 14:00 às 18:00 hs, atualmente possui 26 membros que cumprem uma carga horária de trabalho de 15 horas semanais. A empresa oferece ao mercado pessoense duas opções de serviço: atividades de contabilidade e atividades de consultoria e auditoria contábil e tributária. Nesta tarefa a empresa recebe o auxílio dos professores do curso. A empresa possui um projeto chamado Capacita, em que treinamentos e capacitações são implementados durante toda a gestão.

Conforme pode ser visualizado no organograma abaixo, a estrutura da empresa é composta por uma presidência, um conselho consultivo, cinco departamentos e seus respectivos consultores.

Figura 5: Organograma da EJR Contábeis



Fonte: Adaptado EJR Contábeis (2013)

3.4.4 UNISIGMA

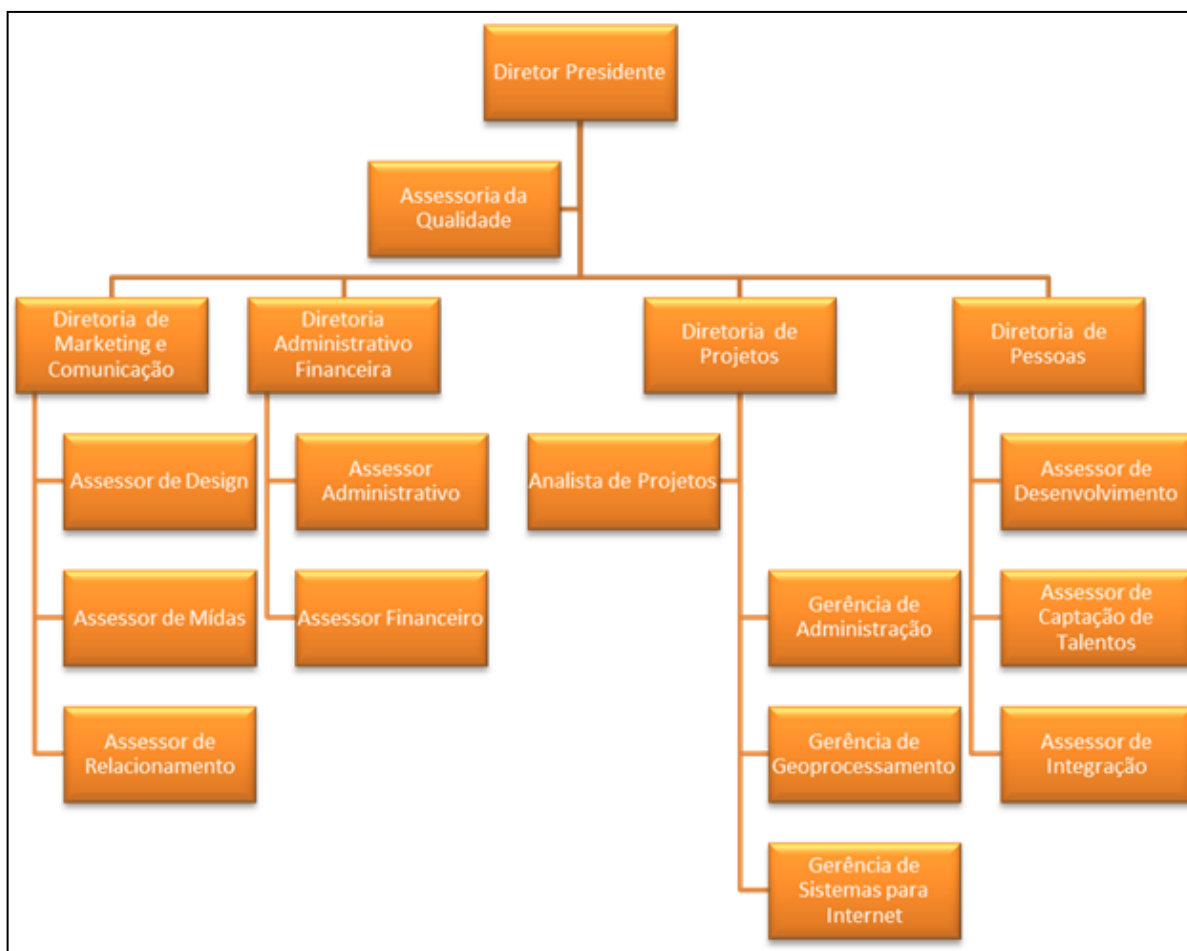
A UNISIGMA, Empresa Júnior Intercursos do IFPB (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba), onde esta localizada, assim como as demais EJ's

caracteriza-se como uma empresa sem fins lucrativos. A empresa é formada por graduandos dos cursos de administração, tecnologia em geoprocessamento e tecnologia em sistema para internet do IFPB, que voluntariamente desenvolvem consultorias para micro e pequenas empresas da cidade.

A empresa atua no mercado pessoense desde março de 2010, nesta tarefa conta com o apoio dos professores dos três cursos que a engloba, quando necessário os membros da empresa recebem orientações que a auxilia na execução dos serviços prestados a outras empresas. A UNISIGMA possui um portfólio diversificado, no total são 22 opções de serviços distribuídos entre as três áreas de atuação da empresa.

A UNISIGMA é guiada pela missão de “agregar diferencial competitivo as partes interessadas, revelando jovens líderes ávidos de excelência” pela sua visão de “ser referência no mercado de consultoria em João Pessoa, através de soluções inovadoras, e alcançar o Top 40 no SMD EJ’s no ciclo 2012” e pelos valores que a norteia, são eles: humildade, orgulho em ser MEJ, espírito de equipe, proatividade, comprometimento, ética, transparência, cidadania (UNISIGMA, 2012).

A empresa possui atualmente uma equipe formada por 20 pessoas, funcionando nos dois turnos das 8h às 12h e das 14h às 17h, das 35 horas semanais todos os membros devem cumprir ao menos 15 horas semanais de forma presencial na empresa. Os membros contam com o apoio de alguns professores do IFPB, e dos parceiros estratégicos. A equipe da UNISIGMA encontra-se distribuída de acordo com o seguinte organograma:

Figura 6: Estrutura Organizacional da UNISIGMA

Fonte: UNISIGMA (2012)

Portanto a equipe encontra-se distribuída entre os cinco departamentos e uma assessoria. A assessoria da qualidade está ligada a presidência. Abaixo se encontra as outras quatro diretorias que junto com a Presidência formam, portanto os cinco departamentos. Dentro dos departamentos se encontra as assessorias, gerências e analistas.

3.5 MÉTODOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados segundo Marconi e Lakatos é a “etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos.” (1999, p. 34). Pode-se dizer que o método de coleta de dados constituiu o meio pelo qual se recolheu subsídios que geraram informações relevantes acerca do objeto de estudo. Martins e Lintz afirmam que “A coleta de dados ocorre após a definição

clara e precisa do tema, ou problema, que se pretende investigar, da definição dos objetivos, da revisão bibliográfica, da identificação das variáveis e da opção sobre o tipo de estudo que se vai empreender” (2000, p.45).

O método de pesquisa utilizado conhecido como o estudo de caso, possibilitou recolher dados junto as EJ's em estudo, o que permitiu analisar a QVT dos empresários juniores a nível João Pessoa e cumprir com os objetivos propostos nesta pesquisa. Nesta etapa foi utilizado um instrumento de pesquisa chamado Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT).

O inventário foi aplicado através da ferramenta *online* chamada *Google Docs*, diante das limitações encontradas relacionadas à aplicação impressa do inventário. Dois dos fatores influenciadores foi o período em que este ocorreu, nos meses de dezembro de 2012 e janeiro de 2013 e por se tratar de uma ferramenta amplamente utilizada pelos empresários juniores.

Esse instrumento possui vantagens por oferecer aparência profissional, facilitar o tratamento e o controle automático dos dados, além de ser considerada uma ferramenta segura, na medida em que cada participante recebe um link de acesso possibilitando a este responder o questionário e também pelo fato de as respostas se encontrarem restritas ao pesquisador através do seu email (SILVA; SANTANA; FRANCISCO, 2011).

3.5.1 Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT)

Objetivando o recolhimento de dados para o estudo de caso foi aplicado com os membros das EJ's um instrumento de pesquisa chamado Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT). Buscando-se melhor adequação do instrumento com a realidade e perfil das organizações estudadas, adaptou-se o IA_QVT.

O IA_QVT é instrumento de pesquisa que compõe o diagnóstico macroprocessual de QVT da abordagem contra-hegemônica, abordagem já exposta neste trabalho (FERREIRA, 2012). O instrumento permite diagnosticar e monitorar a QVT nas organizações servindo de subsídio, por exemplo, para o desenvolvimento de um programa de qualidade de vida no trabalho nas organizações. O Instrumento de Avaliação de QVT

É um instrumento de pesquisa, de natureza quantitativa (escala psicométrica do tipo Likert) e qualitativa (quatro questões abertas), que permite conhecer, com rigor científico, o que pensam os respondentes sobre a Qualidade de Vida no Trabalho

(QVT) em uma dada organização. Trata-se de um instrumento científico validado (ferreira 2009) e que foi desenvolvido com base em diversas pesquisas realizadas (FERREIRA 2012, p.207).

Trata-se de um instrumento científico desenvolvido por Mário César Ferreira. Professor da universidade de Brasília (UNB), Psicólogo do Trabalho que possui pós-doutorado em ergonomia da atividade aplicada à qualidade de vida no trabalho. Ele é também pesquisador do CNPq onde executa projetos sobre QVT no contexto das organizações públicas, e está à frente de um Grupo de Estudos em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (Ergopublic).

Originalmente a parte quantitativa do inventário é formada por sessenta e uma perguntas, porém como mencionado este foi adaptado tendo alguns itens agrupados e eliminados por não condizer com o perfil das EJ's, ao final o instrumento aplicado foi composto por trinta e quatro itens. Todos os itens contemplaram os cinco fatores que conceituam a abordagem contra-hegemônica ou de natureza preventiva da QVT. Segundo Ferreira (2012, p. 208) são eles:

- **Condições de Trabalho** (alfa 0,90): Expressam as condições físicas (local, espaço, iluminação, temperatura), materiais (insumos), instrumentais (equipamentos, mobiliário, posto), suporte (apoio técnico) que influenciam a atividade de trabalho e colocam em risco a segurança física. Esse fator é constituído de 12 itens.
- **Organização do Trabalho** (alfa 0,73): Expressa as variáveis de tempo (prazo, pausa), controle (fiscalização, pressão, cobrança), traços das tarefas (ritmo, repetição), sobrecarga e prescrição (normas) que influenciam a atividade de trabalho. Esse fator é constituído de 9 itens.
- **Relações Sócio Profissionais de Trabalho** (alfa 0,89): expressam as interações sócio profissionais em termos de relações com os pares (ajuda, harmonia, confiança), com as chefias (liberdade, diálogo, acesso, interesse, cooperação, atribuição e conclusão de tarefas), comunicação (liberdade de expressão) ambiente harmonioso e conflitos que influenciam a atividade de trabalho. Esse fator é constituído de 16 itens.
- **Reconhecimento e Crescimento Profissional** (alfa 0,91): Expressam variáveis relativas ao conhecimento no trabalho (existencial, institucional, realização profissional, dedicação, resultado alcançado) e ao crescimento profissional (oportunidade, incentivos, equidade, criatividade, desenvolvimento), que influenciam a atividade de trabalho. Esse fator é constituído de 14 itens.

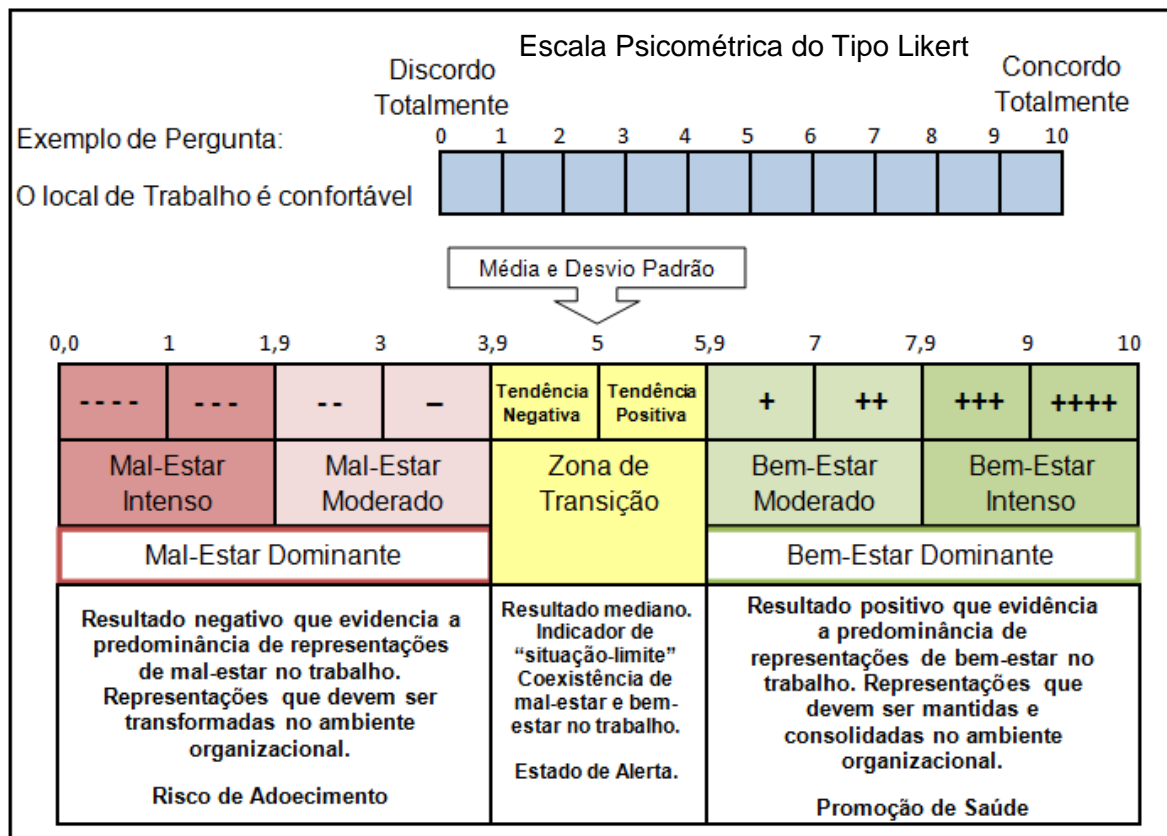
- **Elo Trabalho-Vida Social** (alfa 0,80): Expressa as percepções sobre a instituição, o trabalho (prazer, bem-estar, zelo, tempo passado no trabalho, sentimento de utilidade, reconhecimento social) e as analogias com a vida social (casa, família, amigos) que influenciam a atividade de trabalho. Esse fator é constituído de 10 itens.

É importante mencionar que dentre os itens que compõem a análise quantitativa, alguns possuem semântica negativa, necessitando a inversão dos valores, no momento da tabulação, da escala tipo Likert utilizada. No que se refere ao instrumento que foi aplicado nas EJ's, cinco dos dezenove itens presentes no instrumento original foram mantidos, conservando-se, portanto a sua semântica negativa.

Já a parte qualitativa do IA_QVT é composta por quatro questões abertas que buscam analisar qual a percepção e/ou opinião dos respondentes em relação o que eles consideram ser qualidade de vida no trabalho, o que mais causa bem-estar e mal-estar no seu ambiente de trabalho, e a última questão destinada a comentários e sugestões relacionadas ao inventário, (FERREIRA, 2012). No entanto a autora optou por não incluir esta última pergunta ao instrumento aplicado nas EJ's.

Na análise e interpretação dos resultados do IA_QVT é utilizada a cartografia psicométrica apresentada na figura 7, esta serve de parâmetro para a avaliação da QVT na medida em que é gerada a média global de QVT, a média de cada fator e de cada questão que compõe o inventário, o valor originado permite determinar o nível de bem-estar e mal-estar no trabalho.

Figura 7: Parâmetros de análise macroergonômico da QVT



Fonte: Adaptado de Ferreira (2012)

3.6 MÉTODOS DE TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Segundo Oliveira “é a natureza do problema ou seu nível de aprofundamento que irá determinar a escolha do método” (1997, p.115). Esta pesquisa foi constituída por um estudo de caso, cujo método de coleta de dados ocorreu por meio da aplicação do IA_QVT. Quanto à natureza dos dados em uma pesquisa esta pode ser quantitativo e qualitativo (GONÇALVES, 2005). Compreende-se que

[...] a pesquisa quantitativa remeteu para uma explanação das causas, por meio de medidas objetivas, testando hipóteses, utilizando-se basicamente da estatística [...] por sua vez, a pesquisa qualitativa preocupa-se com a compreensão, com a interpretação do fenômeno, considerando o significado que os outros dão às suas práticas, o que impõe ao pesquisador uma abordagem hermenêutica (GONSALVES 2005, p. 68).

Vieira expõe que “[...] a utilização de múltiplos métodos de pesquisa e investigação na análise dos fenômenos administrativos e organizacionais pode abrir novos horizontes para a sua compreensão” (2006, p14). Objetivando melhor compreensão do fenômeno em estudo e melhores resultados, e considerando também a natureza do instrumento de pesquisa, esta pesquisa foi composta pelos métodos quantitativo e qualitativo de análise dos dados.

No tratamento dos dados da parte quantitativa foi utilizado o programa *Microsoft Office Excel*, ferramenta que permite dentre várias utilidades gerar estatísticas e gráficos. A parte qualitativa foi avaliada com base na análise de discurso, ou seja, analisou-se o sentido do discurso empregado pelo sujeito nas questões discursivas. Segundo Vergara

A análise do discurso é um método que visa não só aprender como uma mensagem é transmitida, como também explorar o seu sentido. Analisar o discurso implica considerar tanto o emissor quanto o destinatário da mensagem, bem como o contexto no qual o discurso está inserido (2008b, p.25).

De acordo com Vieira (2006, p.15) “A versão qualitativa garante a riqueza dos dados, permite ver um fenômeno na sua totalidade, bem como facilita a exploração de contradições [...] a versão quantitativa garante a objetividade, a possibilidade de relações causais e a possibilidade de generalização”. Desta forma a utilização de ambos os métodos se constituiu em uma rica oportunidade de comparar a avaliação dos dados quantitativos com a percepção exposta no discurso, compondo a parte qualitativa. Por fim a utilização dos dois métodos permitiu gerar informações valiosas atendendo todos os objetivos traçados.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Serão apresentados e discutidos a seguir os resultados decorrentes da aplicação do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) numa versão adaptada. Primeiramente serão analisados os resultados obtidos através da parte quantitativa composta por trinta e quatro questões relativas aos cinco fatores que estruturam a análise de nível macroprocessual ou macroergonômica de QVT, estas questões se somam a outras que visaram traçar o perfil demográfico da amostra. Na seção seguinte serão analisados os resultados qualitativos relativos às três perguntas abertas que também constituíram o IA_QVT.

4.1 ANÁLISE QUANTITATIVA DOS RESULTADOS

A análise quantitativa dos resultados apropria-se da linguagem matemática, fazendo uso da estatística para descrever, representar ou interpretar os fenômenos apropriados na pesquisa. A utilização da estatística tem a função de

estabelecer a relação entre o modelo teórico proposto e os dados observados no mundo real, produzindo instrumentos para testar a adequação do modelo; noutra, inventa, ratifica seu caminho, abandona certas vias e toma direções privilegiadas. Ela compartilha a ideia de devir no conceito de cientificidade. (MINAYO; SANCHES, 1993, p.245).

Os resultados apresentados a seguir no quadro 7 referem-se ao perfil demográfico e profissional da amostra, que por sua vez compõe a população de empresários juniores da cidade de João Pessoa formada por membros de quatro empresas juniores existente na cidade. A taxa de participação na pesquisa correspondeu a 44% da população.

Quadro 7: Perfil da Amostra

PERFIL DA AMOSTRA			
Idade		Gênero	
De 16 a 20 anos	70%	Masculino	50%
De 21 a 25 anos	27%	Feminino	50%
Mas de 26 anos	3%		
Participação de cada EJ's na pesquisa		Escolaridade dos Respondentes	
EJA Consultoria	40%	Graduação	
EJR Contábeis	27%	Incompleta	97%
UNISIGMA	27%	Graduação	
CAJE	7%	Completa	3%
Curso da Graduação		Cargo na Empresa Júnior	
Administração	57%	Diretor	47%
Ciências Contábeis	23%	Gerente	20%
Economia	7%	Analista	17%
Geoprocessamento	7%	Consultor	7%
Sistema para Internet	3%	Cargo não	
Tecnólogo de		Informado	7%
Construção Civil	3%	Assessor	3%

Fonte: Dados da Pesquisa

Verificou-se que o perfil predominante da amostra é composto por jovens empresários juniores que se encontram na faixa etária de idade de 16 a 20 anos. Há uma predominância de pessoas com graduação incompleta, na sua maioria alunos do curso de Administração que apresentam tempo médio de um ano como empresário júnior. Dentre os cargos ocupados prevalece o de diretor, sendo estes diretores das mais diversas áreas.

Serão apresentados a seguir os resultados relacionados a cada um dos cinco fatores avaliados no IA_QVT, são eles: Condições de Trabalho; Organização do Trabalho; Relações Socioprofissionais de Trabalho; Reconhecimento e Crescimento Profissional; e Elo Trabalho-Vida Social. Estes fatores, como já mencionados no trabalho, estruturam o diagnóstico macroergonômico que compõe a abordagem contra-hegemônica ou de natureza preventiva de QVT.

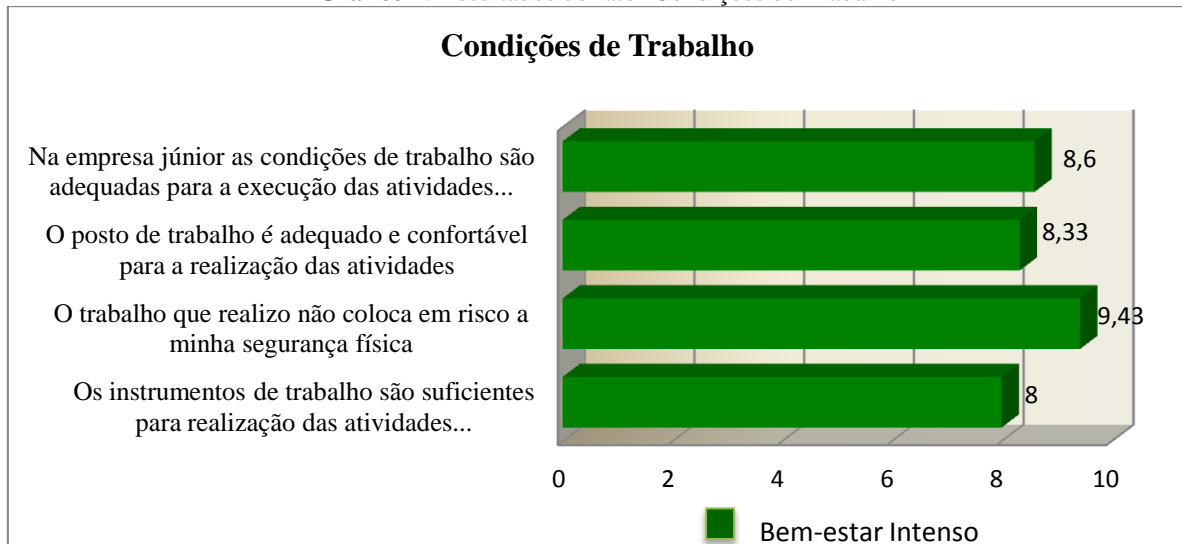
Tendo em vista que a presente pesquisa se apoia na abordagem anteriormente mencionada, é importante lembrar que seguindo o diagnóstico proposto,

[...] a QVT é identificada com base no *continuum* de representações que os trabalhadores expressam sobre o contexto organizacional no qual estão inseridos. As representações que balizam e modulam a presença ou ausência de QVT estão polarizadas em duas modalidades de representações de natureza afetiva: o bem-estar no trabalho e o mal-estar no trabalho. (FERREIRA 2012, p. 178).

Para uma melhor compreensão acerca dos resultados obtidos é preciso considerar a cartografia psicométrica apresentada na seção 3.5.1 Inventário de Qualidade de Vida no Trabalho. Tal cartografia pode ser visualizada e melhor compreendida através da figura 7

Parâmetros de Análise Macroergonômico da QVT. O seu Entendimento torna-se fundamental, visto que esta serviu de parâmetro no processo de análise dos resultados.

Gráfico 1: Resultados do fator Condições de Trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa

Tabela 1: Avaliação do fator Condições de Trabalho

FATOR CONDIÇÕES DE TRABALHO	
Média Geral	8,59
Desvio Padrão	0,61
Classificação do Fator	100% Bem-estar Dominante

Fonte: Dados da Pesquisa

O primeiro fator avaliado foi Condições de Trabalho. Nas quatro perguntas relacionadas a este fator buscou-se contemplar diversos elementos inerentes ao contexto físico do trabalho como: condições físicas, posto de trabalho; segurança física; instrumentos de trabalho. Como visualizado no Gráfico 1, no que diz respeito ao fator Condições de Trabalho os resultados foram positivos apontando uma predominância de representações de bem-estar nas EJ's.

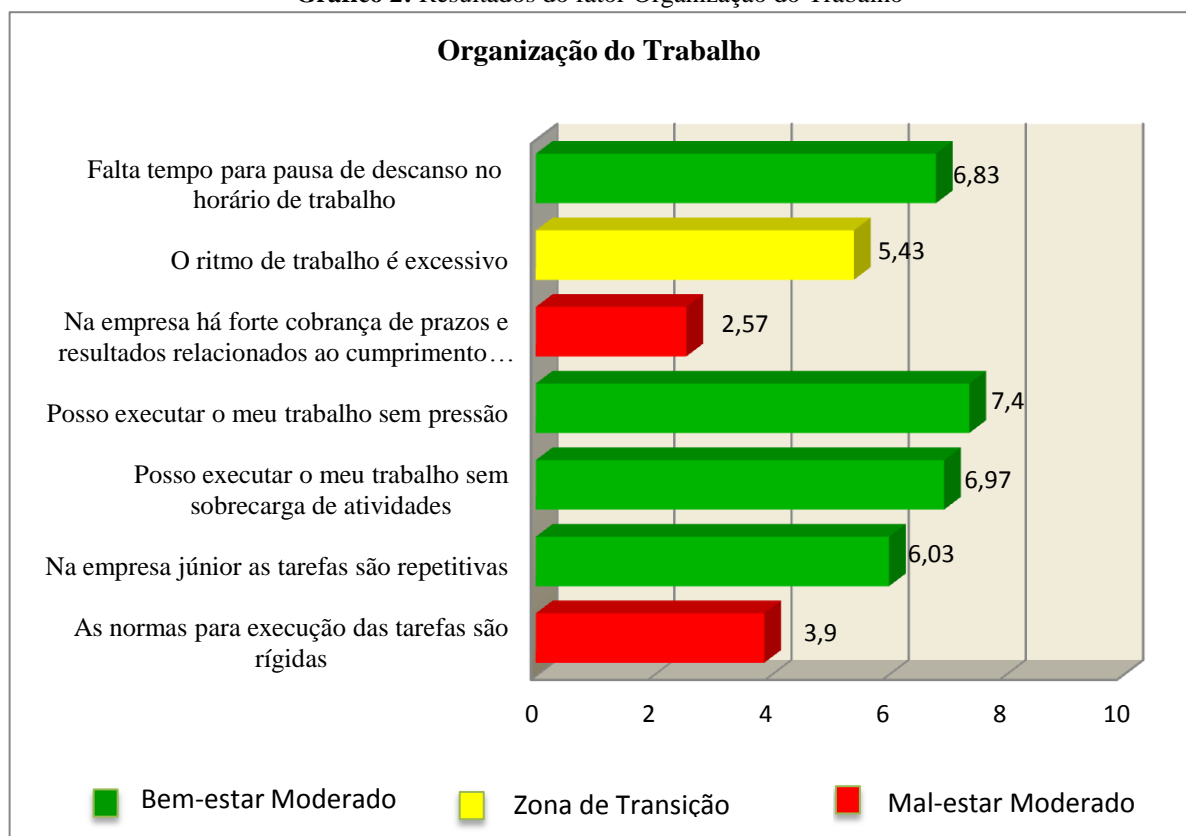
Os resultados dos quatro itens indicam uma promoção de saúde e predominância de QVT nas EJ's. O item “o trabalho que realizo não coloca em risco a minha segurança física” foi o mais bem avaliado apresentando uma média de 9,43 e desvio padrão de 1,57; já o item “os instrumentos de trabalho são suficientes para a realização das atividades (equipamentos,

mobiliário, material de expediente)” apresentou média 8,0 com desvio padrão de 1,46. Apesar de o item ter sido o menos bem avaliado dentre os itens deste fator, como se verifica seu resultado foi positivo estando na mesma zona dos demais itens.

A média geral do fator Condições de Trabalho exposta na tabela 1 foi de 8,59 com desvio padrão de 0,61, classificando o fator permanecendo totalmente na zona de bem-estar dominante com predominância no nível intenso. A promoção de QVT e a predominância de bem-estar no ambiente de trabalho dependerão das condições de trabalho apropriadas, aceitáveis e ajustadas às situações de trabalho (FERREIRA, 2012).

Ainda de acordo com Ferreira “[...] fornecer suporte organizacional aos trabalhadores é um dos requisitos fundamentais para o alcance dos objetivos prescritos” (2012, p.118). E os resultados da análise dos empresários juniores apontam que estes dispõem dos meios necessários de forma adequada, fato positivo visto que os elementos deste fator são requisitos essenciais para o exercício das suas atividades.

Gráfico 2: Resultados do fator Organização do Trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa

Tabela 2: Avaliação do fator
Organização do Trabalho

FATOR ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	
Média Geral	5,59
Desvio Padrão	1,78
Classificação do Fator	70% Bem-estar Dominante
	14% Zona de Transição
	17% Mal-estar Dominante

Fonte: Dados da Pesquisa

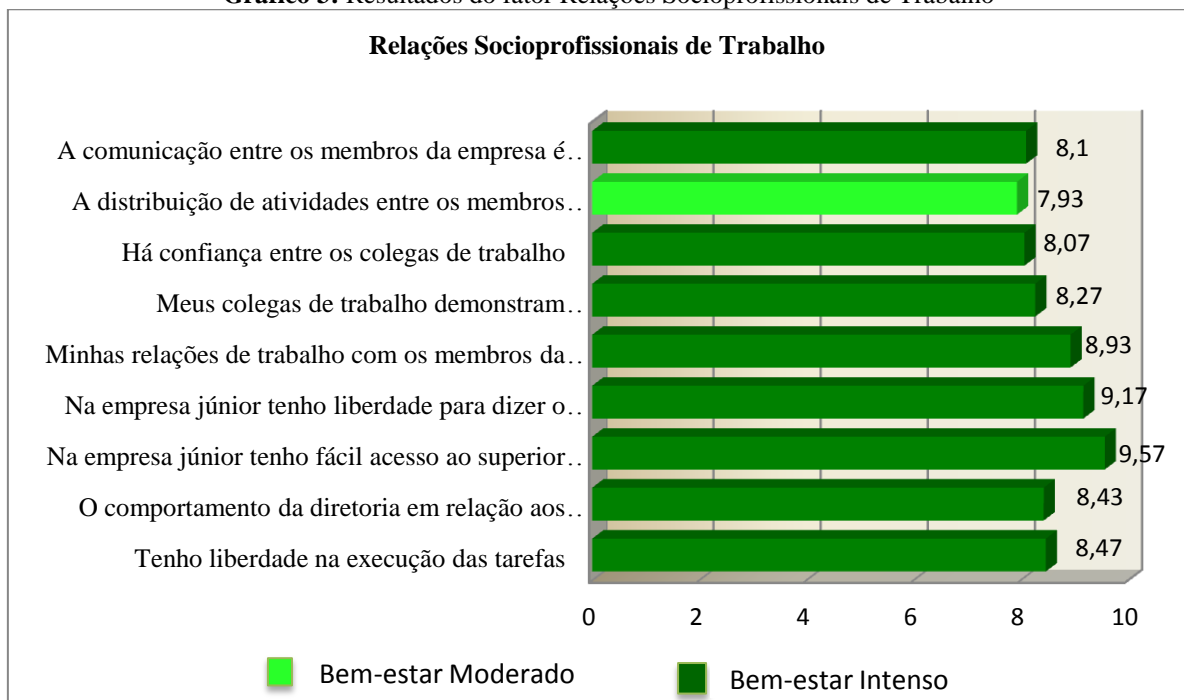
No que se refere ao fator Organização do trabalho este foi composto por sete perguntas que envolveram as seguintes variáveis: tempo, controle, traços das tarefas, sobrecarga e prescrições. Este foi o item com maior disparidade entre os itens, os resultados conforme observados no Gráfico 2 apontam a existência de três resultados diferentes. Quatro dos setes itens que compõem este fator indicaram uma predominância de QVT, estando no intervalo denominado bem-estar dominante de nível moderado.

O item “falta tempo para pausa de descanso no horário de trabalho” obteve média 6,83 e desvio padrão 2,77; o item “posso executar o meu trabalho sem pressão”, apresentou média 7,40 e desvio padrão 2,47; continuando temos o item “posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de atividades” com média 6,97 e desvio padrão 2,22; e também o item “na empresa júnior as tarefas são repetitivas” com média 6,03 e desvio padrão 2,50. Apesar dos resultados positivos estes itens aspiram atenção e cuidados, visto que alguns resultados encontram-se próximos a zona de transição e todos apresentaram desvios padrões consideráveis.

Um item obteve resultado com classificação mediana foi ele “o ritmo de trabalho é excessivo” com média 5,43 e desvio padrão 3,19 encontra-se, portanto na zona de transição havendo uma coexistência de bem-estar e mal-estar no trabalho, que apesar da tendência positiva, remete a um estado de alerta. Dentre os resultados dois itens apresentaram resultados negativos foram eles “na empresa há forte cobrança de prazos e resultados relacionados ao cumprimento das atividades” tendo média 2,57 e desvio padrão 2,03 e “as normas para a execução das tarefas são rígidas” que apresentou média 3,90 e desvio padrão 2,17. Tais resultados encontram-se no intervalo denominado mal-estar dominando de nível moderado, indicando representações de mal-estar no trabalho com risco de adoecimento.

No geral o fator Organização do Trabalho, como exposto na tabela 2, se obteve média geral 5,59 com desvio padrão de 1,78 classificando o respectivo fator na zona de transição com tendência positiva. Conforme poderá ser confirmado ao final da análise este foi o fator com pior avaliação. Como afirma ferreira “[...] quanto mais os trabalhadores se sentem controlados, vigiados, monitorados e pressionados, reduzindo a liberdade do fazer, maior é a tendência do trabalho ser fonte de mal-estar e em consequência potencializar a existência de agravos na saúde [...]” (2012, p.124).

Gráfico 3: Resultados do fator Relações Socioprofissionais de Trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa

Tabela 3: Avaliação do fator Relações Socioprofissionais de Trabalho

FATOR RELAÇÕES SOCIOPROFISSIONAIS DE TRABALHO	
Média Geral	8,55
Desvio Padrão	0,56
Classificação do Fator	100% Bem-estar Dominante

Fonte: Dados da Pesquisa

O próximo fator avaliado consiste nas Relações Socioprofissionais de Trabalho, nove itens compõe este fator abrangendo elementos como: chefia, interações socioprofissionais, comunicação e ambiente harmonioso. Como demonstrado no Gráfico 3, este fator obteve resultados positivos assinalando mais uma vez a predominância de representações de bem-estar nas EJ's. Tal resultado demonstra a qualidade nas relações socioprofissionais vivenciadas diariamente nas empresas, que se apresentam como estruturas complexas habitadas por pessoas com personalidades próprias carregadas de emoções diferentes que quando unidas necessitam ser harmônicas e contribuir para promoção da QVT.

Os nove itens avaliados obtiveram resultados satisfatórios, estando todos no intervalo de bem-estar dominante assim como a média geral, indicando a predominância de QVT nas EJ's. Dentre os itens destaca-se como o melhor avaliado “na empresa júnior tenho fácil acesso ao superior imediato” com média 9,57 e desvio padrão 0,82, o item que exibiu menor média com valor 7,93 e desvio padrão 1,87 foi “a distribuição de atividades entre os membros da empresa é justa”. Como citado anteriormente o presente fator obteve uma boa avaliação expondo uma média geral de 8,55 e desvio padrão 0,56 exposto na tabela 3.

Como expõe Ferreira “O relacionamento social no contexto de trabalho é, principalmente, abordado como algo que é conveniente à saúde, ou seja, salutar, benéfico, proveitoso para quem trabalha em constantes e duradouros relacionamentos com outras pessoas” (2012, p.126). Tal citação torna ainda mais relevante o resultado obtido neste fator, uma vez que o bom relacionado além de contribuir para o andamento das atividades empresariais coopera na promoção de saúde e QVT.

Gráfico 4: Resultados do Reconhecimento e Crescimento Profissional

Fonte: Dados da Pesquisa

Tabela 4: Avaliação do fator
Reconhecimento e Crescimento Profissional

FATOR RECONHECIMENTO E CRESCIMENTO PROFISSIONAL	
Média Geral	8,92
Desvio Padrão	0,52
Classificação do Fator	100% Bem-estar Dominante

Fonte: Dados da Pesquisa

O fator avaliado como Reconhecimento e Crescimento Profissional é composto de oito itens, quais sejam: realização profissional, dedicação, oportunidade, incentivos, equidade, desenvolvimento, reconhecimento e crescimento profissional. O resultado satisfatório referente ao conjunto de itens permitiu a este fator ser o melhor avaliado dentre todos os cinco expostos neste trabalho, apontando mais uma vez representações e predominância de QVT e promoção de saúde no ambiente das EJ's.

Dentre os itens o mais bem avaliado com média 9,63 e desvio padrão 1,43 foi “o desenvolvimento pessoal é uma possibilidade real na empresa júnior” e os itens menos bem avaliados possuindo médias iguais foram “a prática de reconhecimento na empresa contribui para a minha realização profissional” com média 8,33 e desvio padrão 2,02, e “Sinto-me reconhecido(a) pela empresa em que trabalho” com média 8,33 e desvio padrão 1,73. Como evidenciado no Gráfico 4 todos os resultados estão situados na zona de bem-estar dominante

de nível intenso assim como a média geral do fator correspondente a 8,92 e desvio padrão 0,52 que encontram-se na tabela 4.

Os resultados decorrentes da percepção dos respondentes demonstram que nas EJ's o esforço e dedicação empregados nas atividades da empresa são recompensados em forma de elogios e reconhecimentos, já que estes trabalham de forma voluntária. Fato importante visto que, trata-se de uma retribuição pelas contribuições que os membros realizam com o intuito de alcançar os objetivos organizacionais. Conforme Ferreira “é na esteira de ingredientes do reconhecimento que o crescimento profissional se apoia e coloca em primeiro plano os requisitos básicos para que ele se concretize: possibilidade de exercício pleno da criatividade; oportunidades concretas” (2012, p. 131).

Observa-se também através dos resultados que há nas empresas equidade de oportunidades, liberdade de criação e oportunidade de realização profissional dentro dos limites do perfil da empresa. E como exposto na seção 5.5 que discorre sobre Empresas Júniores, este perfil de empresa possui gestão participativa proporcionando aos membros liberdade de criação e colaboração nos projetos, consolidando-se como verdadeiro celeiro de oportunidades que culminam no desenvolvimento e crescimento profissional dos empresários juniores.

Gráfico 5: Resultados do fator Elo Trabalho-Vida Social



Fonte: Dados da Pesquisa

Tabela 5: Avaliação do fator
Elo Trabalho-Vida Social

FATOR ELO TRABALHO-VIDA SOCIAL	
Média Geral	8,71
Desvio Padrão	0,44
Classificação do Fator	100% Bem-estar Dominante

Fonte: Dados da Pesquisa

O último fator avaliado foi Elo Trabalho-vida Social estruturado em seis itens que contemplam percepções acerca da empresa e do trabalho realizado, assim como percepções relacionadas à vida social que influenciam no trabalho. Como visualizado no Gráfico5 e na tabela 5, este foi mais um fator bem avaliado, estando todos os resultados na zona de bem-estar dominante de nível intenso. Assim como os demais fatores que se encontra nesta zona, este também possui aspectos predominantes que apontam para a promoção de QVT, saúde e bem-estar nas empresas.

O item melhor avaliado foi “gosto da empresa onde trabalho” com média 9,47 e desvio padrão 0,78 e o menos bem avaliado foi “o meu grupo social reconhece a importância do meu trabalho” com média 8,13 e desvio padrão 2,10. Os resultados referentes a este fator apontam a existência de sentimentos de prazer, felicidade e satisfação com a empresa e o trabalho realizado, assim como o sentimento de que o trabalho desempenhado é útil para outras pessoas e reconhecido por grupos sociais, aspectos que contribuem para o bem-estar e realização dos empresários juniores.

Sentimentos estes que podem claramente significar um verdadeiro elo entre a vida social dos membros e trabalho nas EJ's. Dentre eles destaca-se o trabalho como fonte de prazer, pois como afirma Ferreira

A QVT é o ponto de encontro de múltiplos sentimentos que veiculam, por sua vez, uma diversidade de significados. Os aspectos até aqui assinalados fornecem uma visibilidade dos elementos constitutivos mais essenciais do sentido de QVT que se apoia na ideia de trabalho como fonte de prazer [...] neste sentido, a motivação e a disposição se alimentam e se renovam quando o trabalho é fonte de prazer, e em consequência, os trabalhadores vivenciam efetivamente um sentimento de QVT (2012, p. 113).

Tabela 6: Avaliação Global da QVT nas EJ's

AVALIAÇÃO GLOBAL DA QVT	
Média Geral	8,06
Mediana	9
Moda	10
Desvio Padrão	2,32

Fonte: Dados da Pesquisa

Além dos já apresentados resultados referentes a cada um dos cinco fatores que estruturaram a pesquisa, a tabela 6, expõe o resultado global da QVT dos empresários juniores de João Pessoa. A avaliação dos respondentes revelou uma média geral de 8,06 e desvio padrão 2,32, indicando que segundo a percepção dos empresários juniores, a QVT é predominantemente percebida como estando na zona de bem-estar, mais precisamente de bem-estar dominante de nível intenso.

Apesar dos resultados encontrarem-se predominantemente na zona de bem-estar dominante, estes não significam que os elementos representativos de QVT e promoção de saúde não precisem ser melhorados. Como apresentado, um dos fatores obteve resultado mediano tendo um de seus itens avaliado negativamente tornando explícita a necessidade de que ações referentes ao trabalho, mas precisamente relacionados ao fator Organização do trabalho sejam revistos e melhorados, ajustando-se aos membros das empresas.

4.2 ANÁLISE QUALITATIVA DOS RESULTADOS

De acordo com Minayo e Sanches a análise qualitativa “interpreta o conteúdo dos discursos ou a fala cotidiana dentro de um quadro de referência, onde a ação e a ação objetivada nas instituições permitem ultrapassar a mensagem manifesta e atingir os significados latentes” (1993, p. 246).

Esta parte da análise apresenta a análise qualitativa relativa às três perguntas discursivas que compõem o instrumento de pesquisa. Tais perguntas pretenderam conhecer a opinião e a percepção dos respondentes de forma mais profunda sobre os seguintes aspectos específicos: o que é QVT e as causas de Bem-estar e Mal-estar do Trabalho.

A análise realizada explorou o discurso dos respondentes buscando extrair o dito e não dito. Nas descrições interpretativas realizadas levou-se em consideração o contexto no qual os respondentes encontram-se inseridos e especialmente os cinco fatores que compõe o diagnóstico macroergonômico de QVT.

O discurso, conforme VanDijk (2008, p.12), pode ser analisado como “uma interação situada, como uma prática social [...]”, e que por isso é controlado pelos conhecimentos, opiniões, atitudes, ideologias, assim como outras representações sociais.

Nessa visão, a análise qualitativa, se reporta ao discurso em sua estrutura controlada de que ninguém pode dizer qualquer coisa em qualquer lugar, uma vez que o lugar social que o sujeito falante ocupa concede um tipo de poder que coloca em evidência seu espaço ocupacional na organização.

Nesta análise, fez-se uma seleção das frases mais evidenciadas nas questões respondidas pelos membros das quatro EJ's. A primeira questão aberta procurou saber quais as causas de bem-estar nas EJ's.

Quadro 8: Principais respostas relacionadas às causas de Bem-estar no trabalho.

Quando penso no meu trabalho na empresa júnior, o que me causa mais bem-estar é ...

1. O retorno que estou adquirindo em conhecimento e prática.
2. Trabalhar num ambiente sem muito barulho, tranquilo, de temperatura confortável e instalações agradáveis.
3. O fato de estar adquirindo muito conhecimento profissional da minha área de atuação.
4. Satisfação com o trabalho concluído.
5. Saber que meu trabalho tem um utilidade na empresa e que estou adquirindo conhecimento. O ambiente é importante mais não vejo como principal fator de bem-estar.
6. O trabalho em grupo no ambiente organizacional proporciona um clima amigável para execução das atividades diárias.
7. A socialização entre os alunos que buscam uma unidade. O crescimento em conhecimento e prática das atividades vista e desenvolvidas dentro e fora da empresa.
8. A minha relação com os demais integrantes e cooperativismo entre nós.
9. Ter um espaço equipado para realizar minhas atividades e o convívio com os outros membros.
10. Saber que irei aprimorar e colocar em prática meus conhecimentos, trocando assim experiências com meus colegas e buscando ver realmente como uma empresa funciona a fim de sair mais capacitado para o mercado de trabalho.
11. Satisfação dos clientes a cada serviço executado.
12. Incentivo
13. Ser reconhecida pelo o que faço.
14. Sentir que posso ajudar a trilhar o caminho da EJ da qual faço parte.
15. O aprendizado que estou tendo e a continuidade que estou dando para que outras pessoas venham a ter a mesma oportunidade que estou tendo agora.

Fonte: Dados da Pesquisa

A reprodução discursiva mostra características de cunho social influenciando o bem-estar dos colaboradores da empresa. Resgatando a Teoria das Necessidades de Maslow (CHIAVENATTO, 2010), é possível observar que os entrevistados estão entre as necessidades sociais e de estima. Frases como “satisfação com o trabalho; ambiente agradável; espaço equipado para realizar atividades, ser reconhecido(a); contribuição, aprendizado [...]”, entre outras afirmativas, são quase unânimes nos discursos apresentados.

Explorando o sentido do discurso, o bem-estar encontra-se traduzido das mais diversas formas, a começar pelo retorno proporcionado na forma de conhecimento e aprendizagem teórica e prática especificamente acerca da área de atuação dos respondentes. A satisfação várias vezes presente nos discursos apontaram para a existência de sentimentos agradáveis, de alegria e prazer com a empresa, o trabalho e os benefícios recebidos, reproduções de bem-estar.

O desenvolvimento gratuito e o crescimento profissional também se constituem em grandes benefícios proporcionados pelas oportunidades de aprimoramento que estas empresas oferecem e são visto como representações de bem-estar. Este se encontra também na compatibilidade de interesses profissionais, na oportunidade de contribuir para o desenvolvimento da empresa, no desejo de socialização e troca de experiências assim como participação na promoção de clima de cooperação e amigável (FERREIRA, 2012).

As condições adequadas de trabalho, a existência de suportes (equipamentos, matérias de trabalho etc.) assim como o perfil flexivo e dinâmico dessas empresas propicia o desenvolvimento das atividades e se constituem em fatores de bem-estar, assim como a possibilidade de poder colaborar para o crescimento da empresa. O sentimento de dever cumprindo, os incentivos e reconhecimentos recebidos promovem a sensação agradável de que os esforços empregados estão sendo úteis para o desenvolvimento da empresa e benéfico para os clientes, os futuros membros e para si mesmo (FERREIRA, 2012).

Todos esses elementos e sentimentos encontram-se extraídos dos discursos e são conforme estas representações de bem-estar nas EJ's. Ao comparar o discurso com os resultados presentes na parte quantitativa da pesquisa, observa-se coerência nas respostas referentes aos itens avaliados como estando na zona de bem-estar dominante.

A segunda pergunta discursiva objetivou saber dos respondentes quais as causas de mal-estar nas EJ's. O discurso dos membros das quatro EJ's apresentou semelhança em relação a alguns pontos, e diversidade de representações de mal-estar elencadas. A seguir se encontra uma seleção das principais frases referentes à questão respondida pelos membros das quatro EJ's relacionada às causas de mal-estar no trabalho.

Quadro 9: Principais respostas relacionadas às causas de Mal-estar no trabalho.**Quando penso no meu trabalho na empresa júnior, o que me causa mais mal-estar é ...**

1. A imaturidade e falta de comprometimento de alguns integrantes.
2. Cansaço, falta de tempo para estudar.
3. Ver que me "sacrifiquei" por algo, o fiz bem feito e o trabalho não foi reconhecido.
4. Nada me causa mal-estar.
5. A falta de confiança dos clientes em alguns momentos na execução das atividades.
6. Membros não comprometidos.
7. Pelos prazos estabelecidos termos mais flexibilidade as datas de entregas dos resultados mudam constantemente, o que ocasiona um mal-estar por ter que se organizar de novo.
8. Pessoas que não chegam diretamente para falar o que acham que está errado e falam pelas costas. Acho que deveriam haver mais feedbacks construtivos.
9. Esta tendo que coordenar e supervisionar todas as diretorias, já que as mesmas mesmo tendo seus diretores, não é suficiente para isso.
10. A falta de infra-estrutura para desenvolver um trabalho ainda melhor
11. Atraso de atividades e comportamento indesejável de alguns membros.
12. Em perceber o mal clima que há em alguns momentos na empresa, com o relacionamento intrigante entre os membros.
13. Falta de comunicação
14. O fato de às vezes levar trabalho para casa.
15. O não recebimento de salários para o desempenho do trabalho.

Fonte: Dados da Pesquisa

Analisando o discurso exposto, quase como forma de desabafo, observa-se que o mal-estar encontra-se manifestado nas mais diversas formas. É possível categorizar as falas dos entrevistados em, pelo menos quatro aspectos: falta de comprometimento dos membros, comunicação insatisfatória, sentimento de insatisfação por parte de alguns membros e excesso de trabalho. Nota-se nos discursos que as causas de mal-estar podem estar atreladas aos elementos anteriormente citados, uma vez que a ausência destes pode implicar na presença de outros expostos, como: comportamento inadequado, atraso e não cumprimento de atividades, sobrecarga de atividades.

Alguns discursos apontaram a deficiência de reconhecimento e comunicação, a existência de conflitos, assim como aspectos relacionados a condições de trabalho inadequadas, elementos que a princípio não haviam sido avaliados como causadores de mal-estar na análise quantitativa. Supõe-se que sejam casos isolados, que não ocorram de forma demasiada. No que se refere aos prazos estabelecidos este surge mais uma vez como causador de mal-estar no trabalho, trata-se do discurso indo de encontro à má avaliação que este elemento obteve na parte quantitativa (FERREIRA, 2012).

Como já exposto as EJ's são formadas por alunos que trabalham voluntariamente. Apesar de fazer parte do perfil das EJ's, verifica-se que, para alguns, o fato de não ser remunerado pelo trabalho realizado, gera mal-estar. Este surge também no discurso quando se

refere ao fato de se levar trabalho para casa e esse por sua vez interferir nos estudos dos membros. Pode-se conjecturar que devido ao acúmulo ou excesso de atividades, alguns membros tenham que dar continuidade às atividades em um ambiente fora do de trabalho fazendo com que eles sintam que o trabalho está ocupando o espaço destinado a outras ações, como o estudo ou lazer, provocando inclusive cansaço (FERREIRA, 2012).

A partir das respostas auferidas alguns questionamentos tornam-se pertinentes. Será que as atividades não estão sendo bem planejadas? Ou trata-se de causas derivadas do pouco comprometimento de alguns membros ou até mesmo de uma estrutura deficiente em termos de quantidade de membros? Estes são questionamentos que deverão ser respondidos pelos próprios empresários juniores de modo que estes façam uma análise interna dos fatores prejudiciais que estão provocando o acúmulo de atividades, implicando no excesso de trabalho e pressão em relação ao cumprimento de prazos.

Sendo assim, como pode ser analisado nos discursos, além dos elementos avaliados negativamente na parte quantitativa, os respondentes contribuíram de forma mais efetiva para o diagnóstico expondo a presença de outros elementos, também causadores de mal-estar no trabalho, não identificados na análise anterior. Deste modo cooperando ainda mais para o diagnóstico da QVT. No entanto, alguns membros não detectaram causas de mal-estar no ambiente de trabalho, o que pode representar um fato positivo ou talvez se trate de omissão de resposta.

Diante do exposto, conforme Ferreira “as representações de mal-estar no trabalho (sentimentos negativo) e bem-estar no trabalho (sentimentos positivos) constituem os polos do *continuum* de referência teórica para o diagnóstico de QVT” (2012, p.182). Sendo assim analisar de forma subjetiva e mais profunda o que pensa a amostra da pesquisa, constitui-se em uma grande oportunidade de confirmar e gerar credibilidade acerca dos resultados quantitativos, além de agregar conhecimento que quando somado sejam referência para a elaboração de programas de QVT.

A terceira e última pergunta discursiva objetivou conhecer a perspectiva dos respondentes acerca do que eles consideram ser Qualidade de Vida no Trabalho. Segundo Ferreira “[...] perguntar aos trabalhadores sobre como eles definem a QVT já é, em si mesmo, uma prática, uma ação de QVT [...] a pergunta em si mesma é fonte produtora de bem-estar e faz nascer, entre os respondentes, fortes expectativas [...]” (2012, p.109). A realização de tal pergunta constitui-se em uma oportunidade de encontrar no discurso dos respondentes diretrizes que colaboram na criação, inserção e consolidação de práticas de bem-estar na empresa.

Quadro 10: Conjunto de respostas a respeito do que é QVT**Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é ...**

1. Você se sentir bem e feliz com o local onde você trabalha e com aquilo que você faz.
2. Sentir-se bem no ambiente em que trabalho.
3. Além de condições físicas de trabalho, psicológicas. Então engloba coisas como horários flexíveis, cadeiras confortáveis, clima organizacional, autonomia, etc.
4. Em linhas gerais, é ter um bom relacionamento com todos, ter o comprometimento de todos perante a empresa e trabalhar em um ambiente agradável, já é um bom começo.
5. Se sentir bem no trabalho, sentir prazer em trabalhar.
6. A empresa conseguir saciar suas vontades pessoais e profissionais.
7. É possuir condições necessárias para execução de um bom trabalho, seja física (local, acomodações, etc) ou "sentimental", clima organizacional, reconhecimento, oportunidades de crescimento, etc.
8. Trabalhar de uma forma em que eu me sinta à vontade e saber que a empresa se preocupa com os funcionários.
9. Poder executar o trabalho de forma adequada sentido-se bem, com o ambiente interno a empresa, móveis, materiais e etc. Tendo também um bom relacionamento com os membros da empresa.
10. Um ambiente propício ao desenvolvimento e produtividade dos membros.
11. É o estado contínuo de proporção de bem-estar e saúde no ambiente de trabalho.
12. Qualidade de vida no trabalho é o funcionário sentir prazer ao ir trabalhar, é fazer suas atividades sem pressão, é ter momentos de descontração, é se motivar sozinho porque gosta do que faz e do ambiente que convive.
13. Se sentir bem no ambiente em que trabalha e ter motivação nele.
14. Satisfação
15. Esta fazendo algo que se gosta, independente de ser muito bem remunerado. Muitas vezes ser bem remunerado não é esta fazendo algo que gosta e com satisfação.
16. Amar o que faz , pois só assim os obstáculos encontrados no trabalho são ultrapassados com mais facilidade e menos estresse e exaustão.
17. Gostar do que faz
18. Realizar minhas tarefas com tranquilidade.
19. Bons relacionamentos, e moderação na carga de serviço.
20. Na minha opinião é ter o máximo de liberdade para trabalhar sem pressão e nem cobranças inoportunas, como também ter um bom relacionamento de respeito com todos onde a liberdade de expressão e atitudes sejam aceitas apesar de não concordar com eles.
21. A necessidade de se ter um local de trabalho agradável, onde podemos sentir satisfação e alegria na execução de nossas atividades.
22. Paixão pelo que faço.
23. Estar bem diante si e o próximo, executar seu trabalho de forma gratificante e satisfatória, além de obter sempre uma aprendizagem a mais no seu conhecimento.
24. Estar bem e se sentir bem naquilo que esta desenvolvendo e fazendo
25. Fazer o que gosta com dedicação.
26. Sentir-se motivado para desenvolver o meu potencial profissional.
27. Em primeiro lugar deve-se a UNIÃO entre os membros, ao comprometimento da equipe e a humildade de cada um, mas é claro que o ambiente físico(espaço) e as condições climáticas da empresa também contribui para a qualidade de vida no trabalho.
28. Me sentir satisfeito com meu trabalho e ser reconhecido por isso.
29. Ser ajudado, ter boas condições de trabalho, ser reconhecido, ter um bom relacionamento com outros membros, participar de eventos, entre outros.
30. A estrutura física do local de trabalho, saúde física e mental das pessoas, ter boas relações com as pessoas.

Fonte: Dados da Pesquisa

Encontrou-se unidade nos discursos, estes seguem uma mesma direção a da QVT como fator de promoção e representações de bem-estar no trabalho. Verifica-se uma predominância nos discursos de que a QVT é concebida como um sentimento bom, agradável

e de felicidade, esta por sua vez relacionada ao ambiente e aos companheiros de trabalho, e ao próprio trabalho desempenhado. O fato de existir bons relacionamentos, condições agradáveis e adequadas de trabalho, e poder fazer o que se gosta com tranquilidade, proporciona efeitos positivos de prazer e bem-estar neste ambiente.

O sentido dos discursos apresenta notória conexão com a definição de Ferreira (2012) exposta no trabalho, a QVT segundo o autor é determinada pelos fatores que influenciam as representações de bem-estar no trabalho, fatores estes expostos e avaliados na análise quantitativa, constitui a definição também, sentimentos de bem-estar que oriunda das experiências e relações vivenciadas no ambiente de trabalho.

É possível considerar que a análise discursiva das respostas apresenta a empresa de forma positiva, considerando as coerências e conexões com a abordagem contra-hegemônica de QVT evidenciada pela presença de elementos que constituem os cinco fatores que estruturam tal abordagem.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho versou sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no âmbito das empresas juniores localizadas na cidade de João Pessoa. Os resultados da pesquisa permitiram responder ao questionamento inicialmente levantado na problematização da pesquisa. Como os empresários juniores avaliam a Qualidade de Vida no Trabalho? Estes por sua vez atribuíram nota 8,06 segundo a média geral referente à avaliação global da QVT nas EJ's, que de acordo com a cartografia psicométrica significa que existe um bem-estar dominante nas EJ's indicando a promoção de saúde e QVT.

A realização da pesquisa com base no Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT), instrumento de diagnóstico de QVT de nível macroergonômico, deu ênfase nos aspectos: condições de trabalho, organização do trabalho; relação sócio-profissional de trabalho; reconhecimento e crescimento profissional e o elo trabalho-vida social. Principais fatores originários das representações de bem-estar e mal-estar no trabalho, representações estas presentes nos itens que compõem o inventário e presente também no discurso da amostra.

Diante dos resultados alcançados percebeu-se deste modo a predominância de representações de bem-estar no ambiente de trabalho das EJ's demonstrando que há certa preocupação por parte dos empresários juniores, ainda alunos da graduação, em contribuir para a criação de ambientes de trabalhos propícios ao desenvolvimento das atividades e mais humanizados. Fato relevante visto que estes jovens, na sua maioria, iniciaram a vida profissional nas empresas juniores e mostram que desde cedo já vislumbram a importância da presença de ações voltadas a QVT, desejando contribuir para a disseminação e promoção desta ao longo da sua vida profissional.

É possível afirmar que os resultados e discursos advindos dos membros das quatro empresas juniores pesquisadas apresentaram semelhanças. Portanto sem grandes discrepâncias apresentando similaridade nas respostas. Tal fato demonstra que os fatores positivos e negativos presentes nestes ambientes não variam muito de empresa para empresa, o que se pode contar como inerente ao perfil da mesma.

Dentre os itens existentes no IA_QVT, foram apontados pelos empresários juniores diversos fatores positivos que promovem o bem-estar nas empresas, dentre os principais destacam-se a seguir aqueles também mencionados no discurso dos respondentes: condições adequadas de trabalho, relações de trabalho harmônicas e amigáveis, aprendizagem e

desenvolvimento pessoal, reconhecimento e reconhecimento profissional, liberdade e oportunidade de criação e colaboração, sentimentos de satisfação e prazer com trabalho e a empresa, sensação de ser útil.

Quanto aos fatores negativos relacionados à presença de mal-estar nas empresas, destacaram-se entre as principais respostas, tanto no que se referem aos itens do IA_QVT quanto ao discurso dos empresários juniores, os seguintes aspectos: forte cobrança por resultados e cumprimento de prazos, ritmo excessivo de trabalho, tarefas com normas rígidas, sobrecarga de atividades, falta de comprometimento por parte de alguns membros, atrasos e não cumprimentos de atividades, realização de atividades do trabalho em casa.

Conforme pode se observado, representações negativas de mal-estar também foram apontadas pelos membros. Tal fato não causou surpresas à autora do presente trabalho, uma vez em que a mesma já trabalhou em uma das empresas avaliadas. Os aspectos avaliados negativamente como representações de mal-estar no que se refere à QVT, como: ritmo de trabalho excessivo, forte cobranças por resultados e prazos, normas de tarefas rígidas e sobrecarga de atividades. Apontam que estes ainda permanecem fortemente presente no ambiente da EJ's o que demonstra a necessidade de planejamento adequado voltado à eliminação desses causadores de mal-estar.

Já no que se refere às representações de bem-estar do trabalho como: condições de trabalho favoráveis ao desenvolvimento das atividades, relações de trabalho amistosas, liberdade de participação e criação, retorno na forma de crescimento e reconhecimento profissional e o trabalho com fonte de prazer. Assinalam como aspectos admiráveis, de conhecimento da autora, que conforme observados permanecem valorizados pelas EJ's e colaboram para a consolidação de um ambiente de trabalho agradável onde prevaleça o bem-estar na vida das pessoas que lá trabalham.

Com o intuito de pretender contribuir para o melhoramento da QVT no âmbito das empresas juniores, o conhecimento do contexto no qual os membros destas empresas se encontram inseridos, foi necessário na medida em que a percepção e os relatos destes se constituíram em pistas valiosas, importantes para o processo de formulação de práticas de QVT, com base nos resultados e análise exposta.

Tendo em vista que planejar ações sem fundamentos pode caminhar para uma QVT de cunho compensatória de desgaste ao invés de preventiva, os resultados propiciados se constituem em informações oportunas para a elaboração em conjunto de um inventário com práticas voltadas ao bem-estar dos membros de cada EJ, uma vez que a formulação de um

Programa de Qualidade de Vida no Trabalho apresenta-se como sendo mais grandioso e complexo tendo em vista que envolve políticas de QVT.

É importante destacar também que além do enfoque dado a QVT no âmbito das empresas juniores, ao mesmo tempo o presente trabalho se propôs auxiliar a difundir a abordagem contra-hegemônica de enfoque preventivo de QVT concebida como tarefa de todos na organização. No mais se verificou durante a construção do trabalho a relevância de buscar adequar o trabalho as pessoas e não o contrário, uma vez que conforme o enfoque preventivo de QVT o indivíduo não deve ser a variável de ajuste.

Portanto, o presente estudo se mostra de grande valor na medida em que pretende ser útil contribuindo para a disseminação do tema, a melhoria do bem-estar no ambiente de trabalho das EJ's e a difusão de mais uma abordagem de QVT.

Com base na análise e interpretação dos dados sugerem-se às empresas a consolidação dos elementos representativos de bem-estar avaliados positivamente que estão proporcionando sentimentos bons, agradáveis e de prazer no ambiente de trabalho. Quanto aos elementos representativos de mal-estar expostos recomenda-se um melhor planejamento das tarefas de modo que este esteja efetivamente adequado à rotina de trabalho dos membros fazendo com que estes não se sintam sobrecarregados e pressionados com os resultados e prazos estabelecidos. Planejamento que vise eliminar também o ritmo excessivo de trabalho, que por vezes interfere na vida estudantil e pessoal dos membros.

Ainda dentro das sugestões está o estímulo ao comprometimento individual dos membros fazendo com que estes cooperem efetivamente para o cumprimento das atividades, bem como a revisão das normas de execução das tarefas permitindo maior flexibilização, tendo em vista a rigidez apontada. Por fim sugere-se também a formulação de um inventário (documento) com práticas de bem-estar que promovam a QVT na empresa.

5.1 LIMITAÇÕES

Durante o estudo realizado, algumas limitações foram encontradas a começar pelo número limitado de livros publicados referentes à temática, sobretudo disponíveis nas bibliotecas e sobre a nova abordagem apresentada de QVT. O fato de a amostra representar 44% da população ao nível João Pessoa, não cabe fazer generalizações ao nível Paraíba nem de Movimento de Empresas Juniores (MEJ).

Outra limitação refere-se à realização da pesquisa apenas de nível macroergonômico deixando de explorar também o nível microergonômico que visa analisar elementos relacionados à ergonomia do Trabalho. E o fato de o instrumento de pesquisa ter sido aplicado no período de férias, realização de *trainee* e mudança de gestão de algumas EJ's, ocorrências que podem ter impedido a participação total dos empresários juniores pessoense na pesquisa.

Outra limitação da pesquisa se refere a não realização de inferências que permitissem analisar de forma individual cada empresa júnior, tendo em vista que o diagnóstico realizado focou no perfil da EJ's avaliando a QVT de forma geral.

5.2 RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Dentre as recomendações apresenta-se interessante um estudo ao nível Movimento Empresa Juniores (MEJ) Brasileiro, permitindo o diagnóstico da QVT dos empresários juniores neste nível. A realização de um diagnóstico mais profundo, fazendo uso da metodologia de nível microergonômico. Assim como a utilização do IA_QVT em outros perfis de organizações, visto que este se constitui em um bom instrumento de diagnóstico da QVT.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, D. R.; LAGEMANN, L.; SOUSA, S. V. A. **A importância do estágio supervisionado para a formação do administrador**. In: XXX Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (EnANPAD), 23-27 Set, Salvador (BA), 2006. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-epqa-0709.pdf>> Acesso em: 03 abril. 2012.

BATISTA, Álamo Alexandre da Silva. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho utilizando um Modelo de Regressão Logística**. 2010, 88f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2010.

BISPO, Ana Carolina Kruta de Araújo. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo de caso junto a empresas de economia de comunhão**. 2003. 157 f. Dissertação (mestrado em Administração) Universidade Federal da Paraíba, Paraíba, 2003.

BOOG, Gustavo. (coord.). **Manual de Treinamento e Desenvolvimento: um guia de operações** – manual oficial da ABTD. São Paulo: Markron Books, 2001.

BRASIL JÚNIOR. **Conceito Nacional de Empresas Juniores (CNEJ)**. Disponível em:<<http://brasiljunior.org.br/site/arquivos>>. Acesso em: 30 de Junho de 2012.

BRASIL JÚNIOR. **Sobre nós**. Disponível em: < <http://www.brasiljunior.org.br/site/sobre-nos>>. Acesso em: 30 de Junho de 2012.

BRASIL. **Lei nº 11.788** de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes. Congresso Nacional. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm> Acesso em: 30 de junho de 2012.

CAJE. **Dados internos da empresa**. João Pessoa-PB. 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho**. Tradução por Eunice Lacava Kwasnicka. São Paulo: Pioneira, 1996.

FERNANDES; Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. SALVADOR, BA: Casa da Qualidade, 1996.

EJA CONSULTORIA. **Dados internos da empresa**. João Pessoa-PB. 2012.

EJR Contábeis. **Dados internos da empresa**. João Pessoa-PB. 2013.

FERREIRA, Mário César. **Ofurô corporativo**. 2006. Disponível em: <<http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1256395632.59-arquivo.pdf>> Acesso em: 10 de maio de 2012.

FERREIRA, Mário César. **Qualidade de Vida no Trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores**. Brasília, DF: Paralelo 15, 2012.

FERREIRA, Rodrigo R. *et al.* **Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel dos gestores**. In: Revista de Administração da Universidade de São Paulo. São Paulo: RAUSP, vol. 44, p.147-157, n.2 abr/maio/jun, 2009. Disponível em: < <http://www.rausp.usp.br/>> Acesso em: 08 maio. 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Administração de Recursos Humanos: um enfoque profissional**. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. 4. Ed. Campinas-SP: Alínea, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. **Qualidade de vida no trabalho**. In: FLEURY, M. T. L. (Coord.). **As pessoas na organização**. 10. ed. São Paulo: Gente, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas as sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARRAS, Jean Pierre. **Capital-trabalho**: O desafio da gestão estratégica de pessoas no século XXI. São Paulo: Futura, 2008.

MARTINS, Gilberto de Andrade; LINTZ, Alexandre. **Guia para elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. São Paulo: Atlas, 2000.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MEDEIROS, Elisa Girardi. **Análise da qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso na área da construção civil. 2002. 138f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, UFRGS, Porto Alegre, 2002.

MEZOMO, João Catarin. **Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos**. São Paulo: Terra, 1995.

MOLLER, Claus. **O lado humano da qualidade**: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. 9. ed. São Paulo: Pioneira 1995.

MONTEIRO, José A. **Qualidade total no serviço público**: questionamento e recomendações segundo os 14 pontos de W.E. Deming. 2. ed. Brasília – DF: QA&T Consultores Associados, 1991.

MOTTA, Fernando C. Prestes; VASCONCELOS, Isabella F. Gouveia de. **Teorial geral da administração**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de S.; SANCHES, Odécio. **Quantitativo e qualitativo**: oposição ou complementaridade? Cadernos de Saúde Pública, v. 9, n.3, p. 239-262, 1993. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/02.pdf>>. Acesso em: 10 de fevereiro de 2013.

OLIVEIRA, Luiz de Oliveira. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira, 1997.

OLIVEIRA, O. J. **Gestão da Qualidade**: Tópicos avançados. 1º ed. São Paulo: Thomson learning, 2004.

RIO JÚNIOR. DNA Júnior. Disponível em: <<http://www.riojunior.com.br/adm/arquivo/DNA%20Junior%20EJ18.pdf>>. Acesso em: 29 de Junho de 2012.

RODRIGUES, Marcus Vinícius. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 13. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2011.

SILVA, J. f.; SANTANA, C. M. H.; FRANCISCO, D. J. **Indicações para a utilização de questionário online em pesquisa científica por meio do aplicativo Google docs**. In: VIII Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância, 3-5 Out, Ouro Preto, 2011. Disponível em: <http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:JvyV6yeLu9cJ:scholar.google.com/+google+docs+instrumento+pesquisa&hl=pt-PT&as_sdt=0> Acesso em: 10 de dezembro de 2012.

UNISIGMA. **Dados internos da empresa**. João Pessoa-PB. 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008a.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projeto e Relatório de Pesquisa em Administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2008b.

VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. Introdução à pesquisa qualitativa em administração: questões teóricas e epistemológicas. In: VIEIRA, M .M. F.; ZOUAIN, D. M. (Coord.). **Pesquisa Qualitativa em Administração**. 2. Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

VANDIJK, Teun A. **Discurso e Poder**. São Paulo: Contexto, 2008.

APÊNDICE A

INVENTÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (IA_QVT)

Este questionário tem como objetivo conhecer a sua opinião sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na empresa júnior com base no IA_QVT. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente na elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso. Agradeço a sua contribuição. Se desejar receber outras informações sobre o levantamento, envie uma mensagem para tassya.jp@gmail.com.

IMPORTANTE:

- Sua participação é voluntária;
- Não é necessário se identificar;
- Suas respostas são de caráter confidencial e serão agrupadas no tratamento dos dados.
- Por favor, responda de forma sincera assinalando ao lado de cada pergunta o grau de concordância referente à afirmativa exposta.
- Não deixe questões em branco.

OBRIGADA!

Tassya Gonçalves Silva

Graduanda em Administração na UFPB

Na empresa júnior as condições de trabalho são adequadas para a execução das atividades (iluminação, temperatura, espaço físico, mobiliário, equipamento).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

DISCORDO TOTALMENTE CONCORDO TOTALMENTE

O posto de trabalho é adequado e confortável para a realização das atividades.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

DISCORDO TOTALMENTE CONCORDO TOTALMENTE

O trabalho que realizo não coloca em risco a minha segurança física.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

DISCORDO TOTALMENTE CONCORDO TOTALMENTE

Os instrumentos de trabalho são suficientes para realização das atividades (equipamentos, mobiliário, material de expediente etc.).

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Quando penso no meu trabalho na empresa júnior, o que me causa mais **bem-estar** é ...

Falta tempo para ter pausa de descanso no horário de trabalho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Na empresa há forte cobrança de prazos e resultados relacionados ao cumprimento das atividades.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

O ritmo de trabalho é excessivo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Posso executar o meu trabalho sem pressão.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de atividades.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

As normas para execução das tarefas são rígidas.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Na empresa júnior as tarefas são repetitivas.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

A comunicação entre os membros da empresa é satisfatória.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

A distribuição de atividades entre os membros da empresa é justa.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Há confiança entre os colegas de trabalho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Meus colegas de trabalho demonstram disposição em me ajudar.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Minhas relações de trabalho com os membros da empresa são harmoniosas.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Na empresa júnior tenho liberdade para dizer o que penso sobre o trabalho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Na empresa júnior tenho fácil acesso ao superior imediato.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

O comportamento da diretoria em relação aos demais membros da empresa é caracterizado pelo diálogo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Tenho liberdade na execução das tarefas.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Quando penso no meu trabalho na empresa júnior, o que me causa mais **mal-estar** é ...

--

A prática de reconhecimento na empresa contribui para a minha realização profissional.



A empresa júnior oferece oportunidades de crescimento profissional.



Recebo apoio e incentivo do superior imediato para o meu desenvolvimento profissional.



As oportunidades de crescimento na empresa são iguais para todos.



O desenvolvimento pessoal é uma possibilidade real na empresa júnior.



O reconhecimento do trabalho coletivo é uma prática efetiva na empresa júnior.



Sinto-me reconhecido (a) pela empresa em que trabalho.



Tenho a possibilidade de ser criativo no meu trabalho.



O meu grupo social reconhece a importância do meu trabalho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Gosto da empresa onde trabalho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Na empresa júnior as atividades que realizo são fontes de prazer.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

O trabalho que faço é útil para a sociedade.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Sinto que o meu trabalho na empresa júnior me faz bem.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Na empresa júnior disponho de tempo para executar o meu trabalho com dedicação.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISCORDO TOTALMENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONCORDO TOTALMENTE

Na minha opinião Qualidade de Vida no Trabalho é ...

Idade:

- ☐ Menos de 15 anos
- ☐ De 16 a 20 anos
- ☐ De 21 a 25 anos
- ☐ Mais de 26 anos

Sexo:

- ☐ Masculino
☐ Feminino

Escolaridade:

- ☐ Graduação incompleta
☐ Graduação Completa

Qual o seu Cargo na Empresa Júnior.

Há quanto tempo você trabalha na Empresa Júnior.

Qual o seu curso de Graduação.

Em qual Empresa júnior você trabalha.

- ☐ EJA Consultoria
☐ UNISIGMA
☐ CAJE
☐ EJR Contábeis